

**PENGARUH KINERJA BIROKRASI TERHADAP  
KEPATUHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**  
(Studi Kasus di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap  
Penajam Paser Utara)

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**Mayong Adipati Nagara  
NIM. 1250 2010 7111 062**

**Di Ajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Meraih Derajat Sarjana Ekonomi**



**PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN  
JURUSAN ILMU EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMIDAN BISNIS  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG  
2017**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul :

**Pengaruh Kinerja Birokrasi Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Penajam Paser Utara)**

Yang disusun oleh :

Nama : Mayong Adipati Nagara  
NIM : 1250 2010 7111 062  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya  
Jurusan : S-1 Ilmu Ekonomi  
Konsentrasi : Sumber Daya

Disetujui untuk diajukan dalam Ujian Komprehensif.



**Ketua  
Jurusan Ilmu Ekonomi,**

**Dwi Budi Santoso, SE.,MS.,Ph.D.  
NIP. 19620315 198701 1 001**

**Malang, 19 Juni 2017  
Mengetahui,**

**Dosen Pembimbing,**

  
**Dr. Moh. Khusaini, SE., M.Si., MA.  
NIP. 19710111 199802 1 001**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

“Pengaruh Kinerja Birokrasi Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Penajam Paser Utara)”.

Yang disusun oleh :

Nama : Mayong Adipati Nagara  
NIM : 1250 2010 7111 062  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya  
Jurusan : S-1 Ilmu Ekonomi  
Konsentrasi : Ekonomi Sumber Daya

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal **02 Agustus 2017** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

## SUSUNAN DEWAN PENGUJI

1. Dr.Moh. Khusaini,SE.,M.SI.,MA  
NIP. 19710111 199802 1 001  
(Dosen Pembimbing)
2. Prof. Dr. M.Pudjihardjo,SE.,MS  
NIP. 19520415 197412 1 001  
(Dosen Penguji I)
3. Eddy Suprpto,SE.,ME  
NIP. 19580709 198603 1 002  
(Dosen Penguji II)

  
.....  
  
.....  
  
.....

Malang, 15 Agustus 2017

Ketua  
Jurusan Ilmu Ekonomi,



Dwi Budi Santoso, SE.,MS.,Ph.D.  
NIP. 19620315 198701 1 001

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Mayong Adipati Nagara  
Tempat, tanggal lahir : Balikpapan, 31 Agustus 1994  
NIM : 1250 2010 7111 062  
Jurusan : S1 Ilmu Ekonomi  
Konsentrasi : Sumber Daya  
Alamat : Permata Jingga, Blok: BB, No: 29

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa SKRIPSI yang berjudul :

**PENGARUH KINERJA BIROKRASI TERHADAP KEPATUHAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR (Studi Kasus di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap  
Penajam Paser Utara)**

yang saya tulis adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat atau saduran dari Skripsi orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabutnya predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 19 Juni 2017

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing,

Yang membuat pernyataan,



Dr. Moh. Khusaini, SE., M.Si., MA.  
NIP. 19710111 199802 1 001



Mayong Adipati Nagara  
NIM. 1250 2010 7111 062



Mengetahui,  
Ketua  
Jurusan Ilmu Ekonomi,



Dwi Budi Santoso, SE., MS., Ph.D.  
NIP. 19620315 198701 1 001

## RIWAYAT HIDUP

Nama : Mayong Adipati Nagara  
 Tempat & tanggal lahir : Jakarta, 31 agustus 1994  
 Jenis kelamin : Laki-Laki  
 Agama : Islam  
 Alamat : Permata jingga, blok BB 29

### Riwayat Pendidikan

1. TK Istiqomah Balikpapan, 1998 - 1999
2. SD Patra Darma 3 Balikpapan, 2000 - 2006
3. SMP Negeri 1 Balikpapan, 2006 - 2009
4. SMA Negeri 1 Balikpapan, 2009-2012
5. Terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya, 2012

### Pengalaman Organisasi

1. Staff Department Pengembangan Sumber Daya Manusia Organisasi Daerah Keluarga Pelajar Mahasiswa Balikpapan. ( 2013-2015 )
2. Staff Kepelatihan Futsal di Organisasi Daerah Keluarga Pelajar Mahasiswa Balikpapan ( 2014-2016 )

### Pengalaman Kerja

1. Staff Magang Bapenda Prov. Kalimantan Timur UPT.Penajam Paser Utara.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **PENGARUH KINERJA BIROKRASI TERHADAP KEPATUHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Penajam Paser Utara)**

Adapun tujuan dari penulisan Skripsi adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang. Sehubungan dengan selesainya karya akhir tersebut, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. ALLAH SWT yang selalu memberikan keselamatan dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini,
2. Dr.Moh. Khusaini, SE.,M.SI.,MA selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang telah meluangkan waktu di tengah jadwal yang sibuk untuk memberikan bimbingan dan evaluasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sempurna.
3. Prof. Dr M.Pudjihardjo,SE.,MS dan Eddy Suprpto,SE.,ME . Selaku dosen penguji 1 dan penguji 2 skripsi penulis yang berkenan meluangkan waktu, menguji dan membantu menyempurnakan skripsi hingga terselesaikannya tugas akhir ini.
4. Bapak Prof. Candra Fajri Ananda, SE.,M.Sc.,Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang,
5. Bapak Dwi Budi Santoso, SE., MS., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya yang saya hormati,
6. Bapak Putu Mahardika Adi Saputra, SE.,M.Si.MA.,Ph.D. selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
7. Seluruh Dosen Pengajar Ilmu Ekonomi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Seluruh anggota keluarga tercinta terutama orang tua penulis Bapak Bambang Edi Noor dan Ibu Herlina, serta kedua adik penulis Sultan Pati Prabu Alam dan Dayang Alysia Rasya Putri yang telah memberikan dukungan moral maupun materil, nasehat, serta atas doa dan kasih sayangnya kepada penulis,

9. Keluarga Kedua penulis Amdini, Ayi, Mute, Randy, Namira, Ncu, segenap Keluarga Pelajar Mahasiswa Balikpapan, Keluarga BCT, dan Tim US atas dukungan semangat dan dorongan moril kepada penulis. Serta dukungan khusus dari Ananda Zizzi untuk menjaga semangat penulis agar tercapainya tujuan akhir dari dunia perkuliahan.
10. Terutama teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya di jurusan Ekonomi Pembangunan yang telah berjuang bersama sampai pada titik akhir. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah banyak memberikan bantuan selama proses penyusunan penulisan tugas akhir ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan. Dengan segala keterbatasan tersebut, penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga Laporan skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, Agustus 2017

Penulis





## DAFTAR ISI

### KATA PENGANTAR

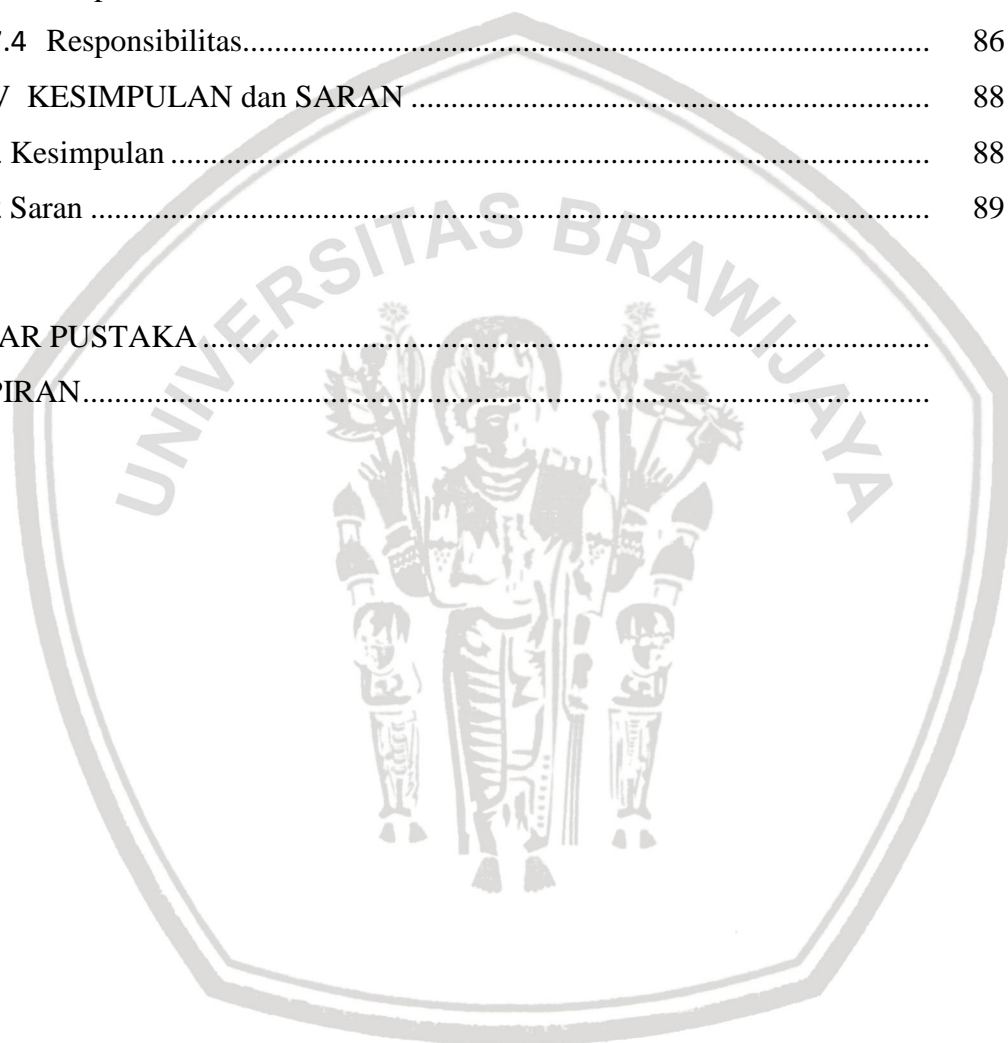
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
ABSTRAK .....	
ABSTRACT .....	

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	4
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Secara Teoritis.....	4
1.3.2 Secara Praktis .....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Teoritis .....	5
1.4.2 Praktis .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Perpajakan.....	6
2.1.1 Definisi Pajak .....	6
2.1.2 Hukum dan Undang-Undang Perpajaka Umum.....	7
2.1.3 Ciri-Ciri dan Fungsi Pajak.....	8
2.1.3.1 Ciri-Ciri Pajak.....	8
2.1.3.2 Fungsi Pajak.....	8
2.1.4 Jenis Pajak .....	10
2.1.4.1 Pajak Pusat Yang Dikelola Oleh Direktorat Jenderal Pajak .....	10
2.1.4.2 Pajak-Pajak Yang Dipungut Oleh Pemerintah Daerah .....	11
2.2 Pajak Kendaraan Bermotor .....	12
2.2.1 Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor .....	12
2.2.2 Objek dan Wajib Kendaraan Bermotor .....	13
2.2.2.1 Objek Pajak Kendaraan Bermotor .....	13
2.2.2.2 Wajib Pajak Kendaraan Bermotor .....	13

2.2.3 Masa Pajak .....	14
2.2.4 Ketetapan Pajak Kendaraan Bermotor .....	14
2.2.4.1 Penetapan Pajak dan Ketetapan Pajak .....	14
2.2.4.2 Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD) .....	15
2.2.5 Dasar Perhitungan dan Tarif Pajak Kendaraan Bermotor .....	15
2.2.5.1 Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor .....	15
2.2.5.2 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor .....	16
2.2.6 Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor .....	16
2.3 Kepatuhan Pajak .....	17
2.3.1 Definisi Kepatuhan Pajak .....	17
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak .....	19
2.4 Hubungan Masyarakat dengan Pajak .....	21
2.5 Pengertian Birokrasi .....	22
2.5.1 Definisi Birokrasi .....	22
2.5.2 Konsep Karakteristik Birokrasi .....	23
2.5.3 Birokrasi Ideal .....	25
2.6 Pengertian Kinerja Birokrasi .....	25
2.6.1 Definisi Kinerja Birokrasi .....	25
2.6.2 Indikator Kinerja Birokrasi .....	26
2.6.2.1 Variable Indikator Kinerja Birokrasi .....	29
2.7 SAMSAT (Sistem Administasi Manunggal Satu Atap) .....	33
2.8 Hubungan Kinerja Birokrasi dengan Kepatuhan Pajak .....	34
2.9 Hipotesis .....	35
2.9 Model Hipotesis .....	36
2.10 Kerangka Konsep Penelitian .....	37
2.11 Penelitian Terdahulu .....	38
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	 43
2.1 Jenis Penelitian .....	43
3.2 Lokasi dan Periode Penelitian .....	44
3.3 Populasi dan Sampel .....	44
3.3.1 Populasi .....	44
3.3.2 Sampel .....	44
3.4 Data Penelitian .....	45

3.4.1 Jenis Data.....	45
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.5 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	46
3.5.1 Definisi Operasional Variabel .....	46
3.5.2 Skala Pengukuran .....	48
3.6 Teknik Analisis Data.....	49
3.7 Metode Pengujian Instrumen Penelitian .....	49
3.7.1 Uji Validitas .....	49
3.7.2 Uji Reabilitas.....	50
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	51
3.8.1 Uji Normalitas .....	51
3.8.2 Uji Multikolinearitas .....	51
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas .....	52
3.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	53
3.10 Pengujian Hipotesis .....	54
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
4.1 Gambaran Umum Responden.....	55
4.1.1 Wajib Pajak di Penajam Paser Utara.....	56
4.2 Karakteristik Responden.....	56
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Umur.....	57
4.2.3 Profil Responden Pendidikan Terakhir .....	58
4.2.4 Profil Responden Pendapatan per Bulan .....	59
4.2.5 Profil Responden Berdasarkan Memiliki SIM Aktif.....	59
4.2.6 Profil Responden Berdasarkan Memiliki Kendaraan Bermotor.....	60
4.3 Analisis Data dan Interpretasi .....	61
4.3.1 Distribusi Jawaban Variabel Produktivitas .....	62
4.3.2 Distribusi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan .....	64
4.3.3 Distribusi Jawaban Variabel Responsivitas .....	67
4.3.4 Distribusi Jawaban Variabel Responsibilitas .....	69
4.3.5 Distribusi Jawaban Item Variabel Kepatuhan Pajak .....	71
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	73
4.4.1 Uji Asumsi Normalitas Residual.....	73

4.4.2 Uji Asumsi Heteroskedastisitas .....	74
4.4.3 Uji Asumsi Multikolinieritas .....	74
4.5 Analisis Regresi Berganda .....	76
4.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	80
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian .....	80
4.7.1 Produktivitas .....	80
4.7.2 Kualitas Pelayanan .....	82
4.7.3 Responsivitas .....	83
4.7.4 Responsibilitas .....	86
BAB V KESIMPULAN dan SARAN .....	88
5.1 Kesimpulan .....	88
5.2 Saran .....	89
DAFTAR PUSTAKA .....	
LAMPIRAN .....	



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	47
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Responden Jenis Kelamin .....	57
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur .....	57
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	58
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan .....	59
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Memiliki SIM Aktif.....	60
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Memiliki Kendaraan Bermotor	60
Tabel 5.7 Distribusi Jawaban Item Variabel Produktivitas .....	62
Tabel 5.8 Distribusi Jawaban Item Variabel Kualitas Pelayanan .....	64
Tabel 5.9 Distribusi Jawaban Item Variabel Responsivitas.....	67
Tabel 5.10 Distribusi Jawaban Item Variabel Responsibilitas .....	69
Tabel 5.11 Distribusi Jawaban Item Variabel Kepatuhan Pajak.....	71
Tabel 5.12 Hasil Uji Asumsi Normalitas Residual.....	73
Tabel 5.13 Hasil Uji Asumsi Multikolinieritas.....	74
Tabel 5.14 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kerangka Pikir .....	37
Gambar 4.1 Scatter Plot Heteroskedasitas .....	74









## “Pengaruh Kinerja Birokrasi Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Penajam Paser Utara)”

Mayong Adipati Nagara

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya  
Email: mayongadipati@gmail.com

### ABSTRAK

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting dalam pembiayaan pembangunan yang bersumber dari dalam Negeri. Besar maupun kecil pajak akan menentukan kapasitas anggaran dalam negeri itu sendiri, baik dalam membiayai pengeluaran negara, pembangunan maupun untuk biaya rutin negara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja birokrasi terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Jenis penelitian yang dilakukan adalah *quantitative research*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 160 responden dengan metode *probability sampling* melalui Teknik *purposive sampling*. Metode analisis menggunakan analisis regresi berganda dengan *software* SPSS 17. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Birokrasi yang terdiri dari 4 variable, yaitu : Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas memiliki hubungan yang signifikan terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor sedangkan Responsibilitas menghasilkan hubungan yang tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor

**Kata Kunci :** Kinerja Birokrasi, Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas, Kepatuhan Pajak



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Permasalahan pertumbuhan ekonomi setiap negara merupakan masalah yang sering dihadapi baik negara maju, berkembang maupun negara miskin. Pertumbuhan ekonomi sering dikaitkan dengan keberhasilan suatu negara atas kemajuan dalam menjalankan pengelolaan sumber daya ekonomi dalam lingkup suatu negara dan jangka waktu tertentu. Pertumbuhan ekonomi suatu negara sangat ditunjang oleh indikator tabungan dan investasi domestik yang digunakan untuk menentukan tingkat pertumbuhan, pembangunan ekonomi suatu negara dan pajak dari negara tersebut yang dikelola, diawasi dan dievaluasi oleh birokrasi.

Birokrasi merupakan alat yang digunakan pemerintah untuk dapat merumuskan, mengawasi, melaksanakan dan mengevaluasi kebijakan publik dalam setiap kegiatan pembangunan yang sangat erat kaitannya dengan perundang-undangan pajak. Penilaian kelayakan pelaksanaan birokrasi yang diterapkan di negara maju dan negara berkembang dapat terlihat dari ketersediaan pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakatnya seperti pengadaan barang dan jasa terutama dalam bidang transportasi, pelayanan kesehatan, pelayanan administrasi, perpajakan dan penyediaan pendidikan. Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan sosial dan ekonomi suatu negara serta masyarakatnya. Penerimaan pajak memiliki peran yang dominan dalam pos penerimaan dalam negeri, tuntutan akan peningkatan penerimaan negara juga tidak lepas dari reformasi terhadap kebijakan perpajakan dengan harapan agar basis pajak dipungut secara optimal. Dalam birokrasi ini terdapat

kinerja birokrasi yang terdiri dari konsep produktifitas yang tidak hanya mengukur tingkat efesiensi tetapi juga efektifitas dari pelayanan lalu, kualitas pelayanan yang cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi fisik, responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Setelah itu responsibilitas yang merupakan pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan sesuai dengan kebijakan organisasi yang baik yang eksplisit yang termasuk dalam hal pajak.

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting dalam pembiayaan pembangunan yang bersumber dari dalam Negeri. Besar maupun kecil pajak akan menentukan kapasitas anggaran dalam negeri itu sendiri, baik dalam membiayai pengeluaran negara, pembangunan maupun untuk biaya rutin negara. Pajak terdiri dari dua, pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Pajak daerah merupakan sumber pendapatan daerah dan pembangunan daerah. Pasal 2 UU Nomer 28 Tahun 2009 mengenai pajak dan retribusi daerah terdapat 5 jenis pajak yaitu pajak kendaraan bermotor, pajak air permukaan dan pajak rokok, dari jenis diatas salah satunya merupakan pajak kendaraan bermotor menjadi salah satu penerimaan provinsi dalam membiayai pembangunan daerah provinsi. Undang – undang No 28 Tahun 2009 mengenai pajak daerah dan retribusi daerah, pemerintah pusat mengalihkan beberapa pajak yang semula ditarik oleh pusat menjadi pajak daerah. Lalu, terdapat peluasan basis pajak yang sudah ada, kendaraan bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) diperluas hingga mencakup kendaraan. Ada tiga tujuan yang melatar belakangi diubahnya UU Pajak Daerah dan

Retribusi Daerah (PDRD), pertama untuk memberikan kewenang yang lebih besar kepada daerah dalam perpajakan dan retribusi, sejalan dengan semakin besarnya tanggung jawab daerah penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat. Tujuan kedua meningkatkan akuntabilitas daerah dalam penyediaan layanan dan penyelenggaraan pemerintah dan sekaligus dapat memperkuat otonomi daerah. Tujuan ketiga untuk memberikan kepastian bagi dunia usaha mengenai jenis-jenis pungutan pajak daerah dan retribusi daerah ([www.djpk.depkeu.go.id](http://www.djpk.depkeu.go.id)). Menurut suatu keadaan sebuah daerah memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya merupakan hal yang sangat penting, maka konteks kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang harus dipatuhi sesuai dengan hukum perpajakan yang ada pada daerah tersebut. Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara mengalami kemajuan ekonomi yang cukup stabil meskipun pertumbuhan ekonomi Kalimantan Timur sedang tidak baik (min) hal ini tidak berpengaruh terhadap Penajam Paser Utara karena penurunan pertumbuhan ekonomi di Kaltim dipengaruhi oleh turunnya pasar pertambangan batu bara, batu gunung, dll. Hal ini dapat diatasi oleh Penajam Paser Utara dengan cara menggenjot sektor pertanian, kehutanan, dan perikanan, serta industri pengolahan. Maka dari itu penjualan kendaraan bermotor mengalami peningkatan yang menjadi banyaknya pendatang dan pekerja dari luar Penajam Paser Utara masuk sehingga banyak yang membutuhkan kendaraan bermotor hal ini yang menjadikan peneliti tertarik meneliti di Kabupaten Penajam Paser Utara ([www.bpsppu.co.id](http://www.bpsppu.co.id)).

Paparan diatas merupakan penjelasan mengenai birokrasi beserta kinerja birokrasi dan kepatuhan pajak. Berdasarkan keseluruhan uraian diatas fakta maupun teori sebelumnya maka penulis bermaksud melakukan penelitian dengan mengambil judul “Pengaruh Kinerja Birokrasi Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Penajam Paser Utara)”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Pada saat ini SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) harus memperhatikan keinginan masyarakat agar dapat menunjang sikap masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor peneliti akan mengkaji lebih jauh hubungan kinerja birokrasi terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya sehingga muncul pernyataan seperti dibawah ini:

1. Apakah produktivitas berpengaruh terhadap kepatuhan kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor Di SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Penajam Paser Utara (Kalimantan Timur)?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor Di SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Penajam Paser Utara (Kalimantan Timur)?
3. Apakah responsivitas berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor Di SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Penajam Paser Utara (Kalimantan Timur)?
4. Apakah resposibilitas berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor Di SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Penajam Paser Utara (Kalimantan Timur)?



### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Secara Teoritis**

1. Mengetahui kemampuan birokrasi memberikan pelayanan yang sebaik mungkin, baik kepada publik maupun kepada investor dari negara lain.
2. Untuk mengetahui kemampuan birokrasi dalam mengenal kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

#### **1.3.2 Secara Praktis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi masyarakat untuk kewajiban membayar pajak secara tepat waktu.
2. Memberikan informasi pada birokrasi tentang melayani masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat Penelitian dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi:

#### **1.4.1 Teoritis**

Hasil Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan konsep praktek birokrasi yang ada saat ini guna memajukan atau menarik keinginan atau kepedulian masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak dalam penelitian ini adalah pajak kendaraan bermotor.

### 1.4.2 Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang selanjutnya berguna bagi pihak birokrasi yang terkait guna memajukan kualitas pelayanan, produktivitas, responsibilitas, responsivitas.
2. Sebagai bahan pertimbangan masyarakat untuk selalu mematuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor
3. Menyadarkan masyarakat akan pentingnya melakukan pembayaran pajak secara tepat waktu.





## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Perpajakan

##### 2.1.1 Definisi Pajak

Pajak merupakan hal penting di sebagian besar bahkan hampir di seluruh negara dunia, dengan tujuan dan hasil yang berbeda di tiap negara dan pajak merupakan hal wajib bagi setiap masyarakat berkewarga-negaraan.

Resmi, (2007) pajak merupakan suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan individu ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum. Soemitro, (2013) Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat ke kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan 'surplus'-nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.

Menurut Sugianto, (2008) bahwa pajak adalah iuran wajib yang dilakukan oleh pribadi ataupun badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang (*without equal immediate reward*), dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku digunakan untuk menyelenggarakan pemerintah, dan pembangunan daerah.

Adriani, (1991) pengertian pajak merupakan iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) atau dapat disebut berutang pada negara dan wajib membayar sesuai peraturan perundang-undangan

Menurut *et al.* (1981) pengertian pajak yaitu suatu peralihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan.

### 2.1.2 Hukum dan Undang-undang perpajakan umum

Ketentuan umum pajak dalam “pasal 1 (UU no 28 tahun 2007)” tertulis:

1. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.
2. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
3. Badan adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

Jadi dari undang-undang yang tertulis di atas menyatakan bahwa wajib bagi seluruh masyarakat berkewarga-negaraan wajib membayar pajak yang di tanggung oleh masing-masing individu atau yang ditanggung maupun menanggung individu lainnya baik perseorangan, perusahaan swasta, maupun instansi publik.

### **2.1.3 Ciri-Ciri dan Fungsi Pajak**

#### **2.1.3.1 Ciri-Ciri Pajak**

Ciri-ciri pajak adalah sebagai berikut:

1. Merupakan iuran dari rakyat untuk negara.
2. Digunakan sebagai salah satu sumber pendanaan bagi pemerintah dan untuk kemakmuran rakyat.
3. Pungutan pajak didasarkan oleh Undang-Undang sehingga pemungutan iuran tersebut dapat dipaksakan atau bersifat wajib.
4. Hasil dari pajak tidak dinikmati secara langsung oleh pembayar pajak, melainkan dirasakan secara umum, karena pajak digunakan untuk kepentingan umum, bukan kepentingan pribadi

#### **2.1.3.2 Fungsi Pajak**

Pajak memiliki beberapa fungsi utama, yaitu untuk :

1. Fungsi anggaran (*Budgetair*)

Pemerintah melakukan berbagai aktivitas dan pembangunan dalam melaksanakan kerjanya untuk kemajuan bangsa. Kegiatan tersebut tentu membutuhkan dana, pajak berperan sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Jadi secara sederhananya fungsi

pajak sebagai anggaran adalah dimana pajak digunakan sebagai sistem atau alat untuk memasukkan dana secara optimal ke dalam kas Negara berdasarkan Undang-Undang yang berlaku, fungsi pajak sebagai *budgetair* disebut juga fungsi utama, karena berdasarkan sejarahnya, pemerintah yang membutuhkan dana untuk membiayai berbagai kepentingan mengutip pajak dari rakyatnya. Agar Fungsi ini berjalan baik, maka pemerintah juga perlu memperhatikan beberapa hal berikut agar pemasukan pajak optimal:

- a) Diharapkan pada pelaku wajib / subjek pajak yang tidak memenuhi sepenuhnya kewajiban perpajakan.
- b) Diharapkan tidak ada objek pajak yang tidak masuk datanya kedalam kegiatan perpajakan.
- c) Diharapkan tidak ada objek pajak yang terlepas dari pengamatan atau perhitungan perpajakan.

## 2. Fungsi Pengatur (Regulerend)

Pajak juga berfungsi sebagai pengatur ekonomi negara demi kepentingan dan kemajuan negara tersebut. Fungsi Pengatur dilakukan dengan cara memanfaatkan dana pajak tersebut dengan sebaik mungkin.

## 3. Fungsi Pemerataan

Melalui pengutipan pajak dapat terjadi pemerataan pendapatan dari penduduk, karena hasil dari pengutipan pajak digunakan untuk berbagai kegiatan pembangunan salah satunya adalah untuk memberantas kemiskinan melalui peningkatan kesempatan kerja dengan dibukanya lowongan pada kegiatan pembangunan yang bersifat padat karya.

#### 4. Fungsi Stabilisasi

Pajak juga berfungsi untuk menjaga kestabilan suatu negara contohnya adalah pengendalian terhadap inflasi (peningkatan harga), Inflasi terjadi karena uang yang beredar sudah terlalu banyak, sehingga pemerintah akan menaikkan tarif pajak, agar peningkatan inflasi dapat terkontrol.

##### 2.1.4 Jenis Pajak

Di Indonesia pajak terbagi menjadi 2, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak-pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat yang sebagian dikelola oleh Direktorat Jendral Pajak Departemen keuangan, sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dikelola oleh Pemerintah Daerah baik di tingkat Provinsi maupun Kabupaten/Kota.

##### 2.1.4.1 Pajak-pajak Pusat yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak

- Pajak Penghasilan (PPH)

PPH (pajak penghasilan) adalah pajak yang dikenakan secara pribadi kepada masyarakat yang telah berpenghasilan sendiri dan dapat di kategorikan seperti usaha, gaji, honorarium, hadiah, dll yang berharga.

- Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

PPN (pajak pertambahan nilai) adalah pajak yang dikenakan atas konsumsi barang yang terkena pajak orang pribadi, perusahaan, maupun pemerintah yang mengkonsumsi barang kena pajak atau PPN (pajak pertambahan nilai) harus membayar pajak PPN (pajak pertambahan nilai) tersebut yang biasanya pajak PPN (pajak pertambahan nilai) tersebut bertarif tunggal yaitu sebesar 10% dari harga yang ditentukan.



- Bea Meterai

Bea Meterai adalah pajak yang dikenakan atas dokumen, seperti surat perjanjian, akta notaris, serta kwitansi pembayaran, surat berharga, dan efek yang memuat jumlah uang atau nominal di atas jumlah tertentu sesuai dengan ketentuan.

- Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

PBB (pajak bumi dan bangunan) adalah pajak yang dikenakan atas kepemilikan atau pemanfaatan tanah dan bangunan. PBB (pajak bumi dan bangunan) merupakan pajak pusat namun demikian hampir seluruh realisasi penerimaan PBB (pajak bumi dan bangunan) diserahkan kepada Pemerintah Daerah baik Propinsi maupun Kabupaten/Kota.

- Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)

BPHTB (bea perolehan hak atas tanah dan bangunan) adalah pajak yang dikenakan atas perolehan hak atas tanah dan atau bangunan. Seperti halnya PBB (pajak bumi dan bangunan), walaupun BPHTB bea perolehan hak atas tanah dan bangunan) dikelola oleh Pemerintah Pusat namun realisasi penerimaan BPHTB bea perolehan hak atas tanah dan bangunan) seluruhnya diserahkan kepada Pemerintah Daerah baik Propinsi maupun Kabupaten/Kota sesuai dengan ketentuan.

#### **2.1.4.2 Pajak-pajak Yang dipungut Oleh Pemerintah Daerah**

- Pajak yang dipungut oleh pemerintah Propinsi antara lain:
  1. Pajak kendaraan bermotor dan kendaraan diatas air
  2. Bea balik nama kendaraan bermotor dan kendaraan d atas air
  3. Pajak bahan bakar kendaraan bermotor
  4. Pajak pengambilan atau pemanfaatan air bawah tanah dan air permukaan.

- Pajak yang dipungut oleh pemerintah Kota antara lain :
  - a. Pajak hotel
  - b. Pajak restoran
  - c. Pajak hiburan
  - d. Pajak reklame
  - e. Pajak penerangan jalan
  - f. Pajak pengambilan galian golongan C
  - g. Pajak parkir

## **2.2 Pajak Kendaraan Bermotor**

Kendaraan bermotor salah satu dari beberapa aset penting (berharga) yang dikenakan pajak dalam peraturan Undang-Undang pajak, pajak kendaraan bermotor salah satu pajak yang dibawah langsung oleh pemerintah provinsi. Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang dikenakan kepada masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor baik roda dua maupun lebih dan beserta gandengannya yang dipergunakan pada semua jenis jalan darat serta digerakkan oleh peralatan tehnik yang berupa motor, mesin atau peralatan yang lain guna berfungsi merubah sumber daya energi menjadi sebuah tenaga gerak pada kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang bisa bergerak (alat kontraktor).

### **2.2.1 Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor**

Dasar hukum pajak kendaraan bermotor adalah terdiri sebagai berikut:

1. UU Nomor 34 Tahun 2000 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 mengenai pajak daerah dan retribusi daerah.



2. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 65 Tahun 2001 mengenai pajak daerah.
3. Peraturan Daerah (Perda) Provinsi yang mengatur mengenai Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Peraturan Daerah (Perda) ini bisa menyatu, yaitu satu Peraturan Daerah (Perda) untuk Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) namun juga bisa dibuat terpisah semisal Perda tentang Pajak Kendaraan Bermotor.
4. Peraturan Mendagri Nomor 02 tahun 2006 mengenai Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2006.
5. Peraturan Gubernur yang mengatur mengenai Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebagai sebuah aturan pelaksanaan Perda tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada tiap provinsi yang dimaksud (UUD nomor 28 tahun 2009).

## **2.2.2 Objek dan Wajib Kendaraan Bermotor**

### **2.2.2.1 Objek Pajak Kendaraan Bermotor**

Objek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah penguasaan atau kepemilikan atas kendaraan bermotor yang dipergunakan pada semua jenis jalan darat seperti pada kawasan pertanian, perkebunan, kehutanan, pertambangan, perdagangan, industri, bandara udara, sarana olahraga, dll

### **2.2.2.2 Wajib Pajak Kendaraan Bermotor**

Wajib pajak kendaraan bermotor ialah badan, instansi atau orang pribadi yang memiliki kendaraan bermotor roda dua atau lebih. Apabila kepemilikan kendaraan bermotor berupa badan atau instansi maka kewajiban pajaknya

diwakili oleh kuasa hukum atau pengurus badan tersebut. Jadi dengan begitu, subyek pajak dalam pajak kendaraan bermotor (PKB) sama dengan wajib pajak, yaitu badan, instansi atau orang pribadi yang mempunyai atau menguasai suatu kendaraan bermotor.

### **2.2.3 Masa Pajak**

Pajak yang terhutang adalah pajak kendaraan bermotor yang harus dibayarkan oleh wajib pajak pada suatu saat, dikarenakan pajak yang seharusnya dibayarkan pada saat itu tidak dilakukan oleh wajib pajak menurut ketentuan perda mengenai pajak kendaraan bermotor yang telah ditetapkan oleh pemda setempat. Pada pajak kendaraan bermotor pajak terutang akan dikenakan untuk masa pajak dua belas (12) bulan berturut-turut yang dihitung dari saat pendaftaran kendaraan bermotor. Pemungutan pajak kendaraan bermotor adalah satu kesatuan dengan pengurusan administrasi kendaraan bermotor yang lain. Pajak Kendaraan bermotor (PKB) yang terhutang dipungut diwilayah provinsi tepat dimana kendaraan bermotor tersebut terdaftar. Hal ini berkaitan dengan kewenangan Pemerintah Provinsi (PEMPROV) yang terbatas hanya kendaraan bermotor yang telah terdaftar dalam ruang lingkup wilayah administrasi Provinsi tersebut.

### **2.2.4 Ketetapan Pajak Kendaraan Bermotor**

#### **2.2.4.1 Penetapan Pajak dan Ketetapan Pajak**

Berdasarkan pada Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) yang disampaikan oleh Wajib Pajak (WP), maka gubernur ataupun pejabat yang telah ditunjuk oleh gubernur menetapkan Pajak Kendaraan Bermotor yang terhutang dengan menerbitkan SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah). Bentuk, isi, kualitas dan ukuran SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah) ini telah ditetapkan oleh menteri dalam negeri. Dalam rentang waktu lima tahun setelah saat terhutangnya

pajak, Gubernur bisa menerbitkan SKPDKB (Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar), SKPDKBT (Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar Daerah, dan SKPDN (Surat Ketetapan Pajak Daerah Nihil).

#### **2.2.4.2 Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD)**

Gubernur dapat menerbitkan Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD) apabila pajak kendaraan bermotor pada tahun berjalan kurang atau tidak berjalan. Hasil penelitian Surat pemberitahuan pajak daerah (SPTPD) terdapat kekurangan dalam pembayaran dikarenakan salah tulis dan wajib pajak akan dikenakan sanksi administratif yang berupa denda atau bunga. Selain ketentuan tersebut, Gubernur juga bisa menerbitkan Surat tagihan pajak daerah (STPD) jika kewajiban pembayaran atas pajak terutang dalam Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB) atau SKPDKBT tidak dilaksanakan atau tidak sepenuhnya dijalankan oleh wajib pajak. Dengan demikian, surat tagihan pajak daerah juga bisa dipergunakan untuk menagih Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB) atau SKPDKBT yang kurang atau tidak dibayar oleh wajib pajak hingga dengan jatuh tempo pembayaran pajak.

#### **2.2.5 Dasar Perhitungan dan Tarif Pajak Kendaraan Bermotor**

##### **2.2.5.1 Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor**

Cara menghitung besarnya pokok pajak kendaraan bermotor yang terutang dilakukan dengan mengalikan Tarif Pajak dengan Dasar Pengenaan Pajak. Rumus penghitungan Pajak Kendaraan Bermotor umumnya sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Pajak Terutang} &= \text{Tarif Pajak} \times \text{Dasar Pengenaan Pajak} \\ &= \text{Tarif Pajak} \times (\text{NJKB} \times \text{Bobot})\end{aligned}$$

#### 2.2.5.2 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Tarif pajak kendaraan bermotor berlaku sama di tiap Provinsi yang memungut Pajak kendaraan bermotor. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) ditetapkan oleh Perda Provinsi. Menurut Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 65 Tahun 2001 Pasal 5 menyebutkan, tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dibagi kedalam 3 kelompok yang sesuai dengan jenis kepemilikan kendaraan bermotor :

- C. 1,5% untuk kendaraan bermotor yang bukan untuk umum
- C. 1% Persen untuk kendaraan bermotor untuk umum, yaitu kendaraan bermotor yang digunakan oleh umum yang dipungut bayaran
- C. 0,5% persen untuk kendaraan bermotor alat alat besar dan alat berat

#### 2.2.6 Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Pemungutan bea balik nama kendaraan bermotor berdasarkan kepada UU Nomor 18 Tahun 1997 tentang pajak daerah dan retribusi daerah yang sekarang telah diganti dengan Undang Undang Nomor 34 Tahun 2000 dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah. Objek pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) adalah penyerahan kendaraan bermotor. Penguasaan kendaraan bermotor yang lebih dari dua belas (12) Bulan dianggap sebagai penyerahan kecuali penguasaan kendaraan bermotor dikarenakan atas perjanjian sewa beli. Dasar pengenaan pajak bea balik nama kendaraan bermotor adalah nilai jual kendaraan bermotor atau Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) yang dipergunakan didalam ketentuan pajak kendaraan bermotor. Tarif pajak bea balik nama kendaraan bermotor penentuannya didasarkan pada tingkat penyerahan objek pajak yang terjadi serta jenis kendaraan yang diserahkan. Tarif Bea Balik Nama Kendaraan

Bermotor (BBNKB) terhadap penyerahan pertama telah ditetapkan sebagai berikut:

- 0,1% : Kendaraan bermotor bukan untuk umum
- 0,1% : Kendaraan bermotor untuk umum
- 0,3% : Kendaraan bermotor alat besar dan alat berat

Tarif Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) terhadap penyerahan kedua serta selanjutnya telah ditetapkan sebesar berikut:

- 0,1% : Kendaraan bermotor bukan untuk umum
- 0,1% : Kendaraan bermotor untuk umum
- 0,3% : Kendaraan alat besar dan alat berat

Tarif Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) terhadap penyerahan dikarenakan warisan telah ditetapkan sebesar berikut:

- 0,1% untuk kendaraan bermotor bukan untuk umum
- 0,1% untuk kendaraan bermotor untuk umum
- 0,3% untuk kendaraan alat besar dan alat berat.

## **2.3 Kepatuhan Pajak**

### **2.3.1 Definisi Kepatuhan Pajak**

Kondisi perpajakan di Indonesia saat ini yang mengharuskan pemerintah pusat ataupun daerah harus berpikir luas guna menarik minat masyarakat atau menyadarkan kewajiban setiap masyarakat untuk peduli akan pajak yang harus mereka tanggung. Pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak menjadi hal *urgent* yang harus diperhatikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Hal ini



menyebabkan masyarakat wajib pajak diberi wewenang penuh untuk melaksanakan atau tidak melaksanakan hak dan kewajibannya. Masyarakat wajib pajak yang patuh artinya mau melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya secara sukarela, sedangkan masyarakat wajib pajak yang tidak patuh artinya masyarakat wajib pajak yang tidak mau melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan penjelasan diatas pengertian kepatuhan pajak dapat didefinisikan menjadi dua macam, yaitu pengertian secara sederhana dan secara komprehensif. Pengertian kepatuhan secara sederhana adalah sekedar menyangkut sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan yang berlaku. Sedangkan pengertian kepatuhan yang lebih komprehensif adalah bagaimana sikap pembayar pajak yang memiliki rasa tanggung jawab sebagai warga negara bukan hanya sekedar takut akan sanksi dari hukum pajak yang berlaku (Simanjuntak dan Mukhlis, 2012).

Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Nurmantu (2010), menyatakan bahwa "Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan apabila wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya". Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut (Rahayu,2010) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai berikut:

- 1) Kewajiban wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
- 2) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan.
- 3) Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang.
- 4) Kepatuhan dalam pembayaran.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 dalam Devano dan Rahayu (2006), menyatakan bahwa: "Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan

ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara ”.

### 2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Ada beberapa faktor-faktor mempengaruhi kepatuhan wajib pajak menurut Widyaningsing (2011) antara lain:

1) Pemahaman terhadap sistem pemungutan pajak, yaitu :

- *Offical assessment System* yaitu suatu sistem pemungutan yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.
- *Self Assessment System* yaitu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.
- *With Holding System* yaitu pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan pemerintah dan bukan wajib pajak) untuk menentukan besarnya wajib pajak yang terutang oleh wajib pajak.
- *Sistem official assessment* diterapkan perpajakan Indonesia dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB). Ciri-ciri *sistem official assessment*, yaitu :
  - a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
  - b. Wajib pajak bersifat pasif
  - c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2) Kualitas Pelayanan

Menurut Ni Luh (2006), “pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan



inter personal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan". Hakikat pelayanan umum adalah sebagai berikut :

- Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
- Mendorong upaya mengefektifitas sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efektif dan efisien).
- Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat lain.

Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum. Kualiatas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Disamping itu juga, kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya.

### 3) Tingkat pendidikan

Tingkat pendidikan yang semakin tinggi akan menyebabkan masyarakat lebih mudah memahami ketentuan dan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan yang berlaku. Tingkat pendidikan yang semakin rendah juga akan tercermin dalam masih banyaknya wajib pajak yang berpeluang namun enggan melaksanakan kewajiban perpajakan karena kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem perpajakan yang diterapkan.

#### 4) Tingkat Penghasilan

Tingkat penghasilan akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat pada waktunya. Kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan, dalam membayar pajak tepat pada waktunya. Kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan, maka salah satu hal yang dipertimbangkan dalam pemungutan pajak adalah tingkat penghasilan.

#### 5) Persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan.

Sanksi perpajakan diberikan kepada wajib pajak agar wajib pajak mempunyai kesadaran dan patuh terhadap kewajiban pajak. Sanksi perpajakan dalam perundangundangan perpajakan berupa sanksi administrasi (dapat berupa denda dan bunga) dan sanksi pidana. Adanya sanksi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### 2.4 Hubungan Masyarakat dengan Pajak

Pendapatan yang di hasilkan masyarakat per individu ialah salah satu penghasilan negara selain melalui sumber daya alam, karena perkembangan atau kemajuan ekonomi tiap negara membutuhkan pembangunan yang realistis meskipun tingkat perekonomian negara tinggi atau pendapatan suatu negara tinggi dan tidak diikuti pembangunan yang pesat maka negara tersebut belum layak dikatakan negara yang maju ataupun masih berkembang di karenakan hal itu lah negara atau pemerintah memungut pendapatan masyarakat melalui pajak, karena apa yang akan di berikan kembali oleh pemerintah melalui pungutan pajak tersebut akan kembali dirasakan oleh masyarakat, sebagai contoh: subsidi bbm, pendidikan, kesehatan, dll adapun perbaikan jalan, penyediaan sarana dan prasarana, taman kota, hutan kota, dll. Dari paparan penjelasan di atas menyimpulkan bahwa apa yang kita berikan atau pajak yang kita bayar kepada

pemerintah hasil dari pajak tersebut akan berguna untuk masyarakat kembali bahkan dapat membantu masyarakat yang dapat dikategorikan masyarakat yang kurang mampu.

## **2.5 Pengertian Birokrasi**

### **2.5.1 Definisi Birokrasi**

Birokrasi terdiri dari biro dan krasi, biro yang berarti meja dan krasi yang berarti kekuasaan. Dari dua kata tersebut dapat menyimpulkan bahwa birokrasi adalah kekuasaan yang didasari oleh peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip ideal bekerjanya suatu organisasi

Menurut Max Weber (Weber,1948) menyebutkan bahwa ada tiga macam pengertian birokrasi yang berkembang pada saat ini :

1. Birokrasi diartikan sebagai aparat yang di angkat penguasa untuk menjalankan pemerintahan (*government by bureaus*)
2. Birokrasi di artikan sebagai sifat atau perilaku pemerintahan yang buruk (patologi)
3. Birokrasi sebagai tipe ideal organisasi adalah suatu organisasi pemerintahan yang terdiri dari sub-sub struktur yang memiliki hubungan satu dengan yang lain, yang memiliki fungsi, peran, dan kewenangan dalam melaksanakan pemerintahan, dalam rangka mencapai suatu visi, misi, tujuan, dan program yang telah ditetapkan.

Sementara itu beliau juga menyatakan bahwa birokrasi itu sistem kekuasaan, di mana pemimpin (superordinat) mempraktekan kontrol atas bawahan. Sistem birokrasi menegaskan pada aspek 'disiplin' sebab itu birokrasi sebagai sistem legal-rasional, legal oleh sebab tunduk pada aturan-aturan tertulis dan dapat disimak oleh siapapun juga. Rasional artinya dapat dipahami, dipelajari, dan jelas penjelasannya sebab-akibatnya. Selain itu, birokrasi juga disebut sebagai badan yang menyelenggarakan pelayanan publik. Birokrasi terdiri dari orang-orang yang

di angkat oleh eksekutif,dan posisi mereka ini bergantung terhadap prestasi dan produktivitas kerja mereka sendiri.

### 2.5.2 Konsep Karakteristik Birokrasi

Weber,(1948) menjelaskan bahwa sebenarnya ada 8 konsep karakteristik birokrasi, yaitu:

1. Aturan-aturan yang disahkan, regulasi, dan prosedur yang distandarkan dan arah tindakan anggota organisasi dalam pencapaian tugas organisasi. Weber menggambarkan pengembangan rangkaian kaidah dan panduan spesifik untuk merencanakan tugas dan aktivitas organisasi.
2. Spesialisasi peran anggota organisasi memberikan peluang kepada divisi pekerja untuk menyederhanakan aktivitas pekerja dalam menyelesaikan tugas yang rumit. Dengan memecah tugas-tugas yang rumit ke dalam aktivitas khusus tersebut, maka produktivitas pekerja dapat ditingkatkan.
3. Hirarki otoritas organisasi formal dan legitimasi peran kekuasaan anggota organisasi didasarkan pada keahlian pemegang jabatan secara individu, membantu mengarahkan hubungan intra personal di antara anggota organisasi guna menyelesaikan tugas-tugas organisasi.
4. Pekerjaan personil berkualitas didasarkan pada kemampuan tehnik yang mereka miliki dan kemampuan untuk melaksanakan tugas yang dibebankan kepada mereka. Para manajer harus mengevaluasi persyaratan pelamar kerja secara logis, dan individu yang berkualitas dapat diberikan kesempatan untuk melakukan tugasnya demi perusahaan.

5. Mampu tukar personil dalam peran organisasi yang bertanggung jawab memungkinkan aktivitas organisasi dapat diselesaikan oleh individu yang berbeda. Mampu tukar ini menekankan pentingnya tugas organisasi yang relatif untuk dibandingkan dengan anggota organisasi tertentu yang melaksanakan tugasnya-tugasnya.
6. Impersonality dan profesionalisme dalam hubungan intra personil di antara anggota organisasi mengarahkan individu ke dalam kinerja tugas organisasi. Menurut prinsipnya, anggota organisasi harus berkonsentrasi pada tujuan organisasi dan mengutamakan tujuan dan kebutuhan sendiri. Sekali lagi, ini menekankan prioritas yang tinggi dari tugas-tugas organisasi di dalam perbandingannya dengan prioritas yang rendah dari anggota organisasi individu.
7. Uraian tugas yang terperinci harus diberikan kepada semua anggota organisasi sebagai garis besar tugas formal dan tanggung jawab kerjanya. Pekerja harus mempunyai pemahaman yang jelas tentang keinginan perusahaan dari kinerja yang mereka lakukan.
8. Rasionalitas dan predictability dalam aktivitas organisasi dan pencapaian tujuan organisasi membantu meningkatkan stabilitas organisasi. Menurut prinsip dasarnya, organisasi harus dijalankan dengan kaidah dan panduan pemangkasan yang logis dan bisa diprediksikan.

Dengan teori tersebut kita akan membandingkan apakah birokrasi di Indonesia sudah relevan untuk disebut baik. Menurut Weber cara ini dapat menjamin efisien kerja apabila benar benar dapat diterapkan dengan baik dalam birokrasi pemerintahan.

Ditinjau secara politik, karakteristik birokrasi menurut Weber hanya menyebut hal-hal yang ideal. Artinya, terkadang pola pengangkatan pegawai di



dalam birokrasi yang seharusnya didasarkan atas jenjang pendidikan atau hasil ujian, kerap tidak terlaksana. Ini diakibatkan masih berlangsungnya pola pengangkatan pegawai berdasarkan kepentingan pemerintah.

### 2.5.3 Birokrasi Ideal

Weber,(1948) Secara umum kita bisa mengetahui bahwa birokrasi yang baik adalah birokrasi yang menjalankan fungsi dan tujuannya dengan baik tanpa penyimpangan, dapat disimpulkan bahwa ada 5 hal yang dapat menggambarkan birokrasi yang ideal, yaitu sebagai berikut:

- a. Mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan pada hal pengayoman dan pelayanan masyarakat menghindarkan kesan pendekatan kekuasaan dan kewenangan.
- b. Organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif dan efisien yang mampu membedakan antara tugas-tugas yang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani (termasuk membagi tugas-tugas yang dapat diserahkan kepada masyarakat).
- c. Sistem dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern yakni pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu.
- d. Sebagai fasilitator pelayan publik dari pada sebagai agen pembaharu pembangunan.
- e. Strukturnya lebih desentralistik, inovatif, fleksibel dan responsif.

## 2.6 Pengertian Kinerja Birokrasi

### 2.6.1 Definisi Kinerja Birokrasi

Kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai



tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam hal ini, pegawai bisa belajar seberapa besar kinerja mereka melalui sarana informasi seperti komentar baik dari mitra kerja. Namun demikian penilaian kinerja yang mengacu kepada suatu sistem formal dan terstruktur yang mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan perilaku dan hasil termasuk tingkat ketidakhadiran. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para pegawai negeri sipil sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering para pegawai tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga organisasi dalam suatu instansi pemerintahan menghadapi krisis yang serius. Tujuan tidaklah bisa dicapai hanya oleh pimpinan atau pendiri organisasi saja akan tetapi pasti membutuhkan dukungan dan partisipasi orang lain atau pegawai. Ketika pegawai direkrut sudah tentu diberikan tanggung jawab pekerjaan yang harus diselesaikan (Parmenter,2010).

Suatu kinerja merupakan suatu istilah yang secara umum digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya masa lalu atau yang diproyeksikan dengan dasar efisiensi, pertanggung jawaban atau akuntabilitas suatu manajemen. Kinerja sendiri mengacu pada kadar pencapaian tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja merefleksikan seberapa karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Akan tetapi, sering disalahartikan sebagai upaya yang menceminkan energi yang dikeluarkan, dimana kinerja diukur dari segi hasil (Waluyo,2013).

### 2.6.2 Indikator Kinerja Birokrasi

Berdasarkan apa yang sudah di jelaskan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai sekelompok orang dalam organisasi dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan atau sekumpulan orang dan individu yaitu pegawai negeri yang berada pada badan atau lembaga pemerintah yang menjalankan fungsi atau tugas pemerintahan.

Menurut Dwiyanto (2010), menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:

a) Produktivitas

Karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya.

b) Kualitas layanan

Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik, muncul karena kekecewaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan dari masyarakat bisa mejadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

c) Responsivitas

Kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas perlu dimasukkan ke dalam indikator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya.

d) **Responsibilitas**

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang eksplisit maupun implisit.

Sedangkan menurut Kumorotomo,(1996) menggunakan beberapa indikator kinerja untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja birokrasi publik, antara lain:

- a) Efisiensi, yaitu menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.
- b) Efektifitas, jika tujuan didirikan organisasi pelayanan publik tersebut tercapai maka hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.
- c) Keadilan, yaitu mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau kepastian. Kedua mempersoalkan tingkat efektifitas mengenai kebutuhan atau nilai-nilai dalam masyarakat agar dapat terpenuhi. Isu-isu yang menyangkut pemerataan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran dan sebagainya, akan mampu dijawab melalui kriteria ini.
- d) Daya Tanggap, yaitu berkaitan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan

kebutuhan masyarakat yang mendesak. Oleh karena itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggung jawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

#### **2.6.2.1 Variable Indikator Kinerja Birokrasi**

##### **A. Produktivitas**

Menurut Sukarna (1993), produktivitas kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu :

- a. Kemampuan dan ketangkasan karyawan
- b. Managerial skill atau kemampuan pimpinan perusahaan.
- c. Lingkungan kerja yang baik.
- d. Lingkungan masyarakat yang baik.
- e. Upah kerja.
- f. Motivasi pekerja untuk meraih prestasi kerja.
- g. Disiplin kerja karyawan.
- h. Kondisi politik atau keamanan, dan ketertiban negara.
- i. Kesatuan dan persatuan antara kelompok pekerja.
- j. Kebudayaan suatu negara.
- k. Pendidikan dan pengalaman kerja.
- l. Kesehatan dan keselamatan pekerja karyawan.
- m. Fasilitas kerja.
- n. Kebijakan dan sistem administrasi perusahaan.

Pengukuran produktivitas kerja pada dasarnya digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat efektivitas dan efisiensi kerja karyawan dalam menghasilkan suatu hasil. Dalam usaha untuk dapat mengukur tingkat kemampuan karyawan dalam mencapai sesuatu hasil yang lebih baik dan

ketentuan yang berlaku (kesuksesan kerja). Tingkat produktivitas kerja karyawan yang dapat diukur adalah :

1. Penggunaan waktu

Penggunaan waktu kerja sebagai alat ukur produktivitas kerja karyawan meliputi :

- Kecepatan waktu kerja
- Penghematan waktu kerja
- Kedisiplinan waktu kerja
- Tingkat absensi

2. Output yaitu hasil produksi karyawan yang diperoleh sesuai produk yang diinginkan perusahaan. Pengukuran produktivitas digunakan sebagai sarana untuk menganalisa dan mendorong dan efisiensi produksi. Manfaat lain adalah untuk menentukan target dan kegunaan praktisnya sebagai patokan dalam pembayaran upah karyawan. Tujuan pengukuran produktivitas adalah membandingkan hasil hal-hal berikut :

- Pertambahan produksi dari waktu ke waktu.
- Pertambahan pendapatan dari waktu ke waktu.
- Pertambahan kesempatan kerja dari waktu ke waktu.
- Jumlah hasil sendiri dengan orang lain.
- Komponen prestasi utama sendiri dengan komponen prestasi utama orang lain.

**B. Kualitas Pelayanan**

Menurut Albrecht dan Zemke (Dwiyanto, 2005) bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Ciri-ciri atau atribut-atribut yang ada dalam kualitas tersebut menurut Tjiptono (1996) adalah:

- Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan
- Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.
- Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu berAC, kebersihan, dan lain-lain.

### **C. Responsivitas**

Menurut Dilulio (Dwiyanto, 2005) Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam operasionalisasinya,



responsivitas pelayanan publik dijabarkan menjadi beberapa indikator, seperti meliputi:

- Terdapat tidaknya keluhan dan pengguna jasa selama satu tahun terakhir.
- Sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan dan pengguna jasa.
- Penggunaan keluhan dan pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang.
- Berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa.
- Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

Menurut Albari (2009), menjelaskan bahwa responsivitas yang ditampilkan aparatur pemerintah dalam pemberian pelayanan dapat menciptakan kepatuhan wajib pajak tetapi pengaruh responsivitas dalam mempengaruhi kepatuhan pajak terjadi secara tidak langsung karena kepatuhan pajak dipengaruhi oleh kepuasan wajib pajak, yang artinya kepatuhan wajib pajak dapat tercapai apabila wajib pajak telah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak,

#### **D. Responsibilitas.**

(2005, Dwiyanto) Responsibilitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengatur sejauh mana pemberian pelayanan telah berjalan sesuai dengan aturan-aturan yang diberlakukan atau prosedur yang telah di atur. Responsibilitas

mengukur tingkat partisipasi pemberi layanan melaksanakan tugasnya. Responsibilitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau peraturan-peraturan yang telah ditetapkan.

## **2.7 SAMSAT ( Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap )**

SAMSAT merupakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap ,yang di mana instansi ini di awasi langsung oleh Kepala Daerah Tingkat I yaitu Gubernur. SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan instansi gabungan yang terdiri dari Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT.Jasa Raharja (Persero) untuk memberikan pelayanan dalam menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang tentunya berkaitan dengan pemasukan uang kas ke negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor,dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan dilaksanakan pada satu kantor atau instansi pemerintah yang dinamakan “Kantor Bersama Samsat” Dalam hal ini Polri memiliki peran untuk menerbitkan Surat Tanda Nomer Kendaraan (STNK), Dinas Pendapatan Provinsi ( DISPENDA ) menetapkan besaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), sedangkan PT.Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Hukum atau Undang-Undang yang melindungi SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) terakhir ialah diberlakukan revisi masa berlaku STNK dan TNKB dari 1 tahun menjadi 5 tahun namun setiap tahunnya melakukan pengesahan STNK berdasarkan Instruksi Bersama (INBERS) Panglima Angkatan Bersenjata, Menkeu & Mendagri No. INS/02/II/1993, No. 01/IMK.01/1993, No.2A Tahun 1993. Mekanisme perpanjangan STNK dibentuk 5

pokja (loket) untuk pelayanan., berdasarkan INBERS Menhankam, Menkeu & Mendagri No. Pol. INS/03/M/X/1999, No. 6/IMK.014/1999, No. 29 Tahun 1999 menetapkan penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi pelayanan dari 5 loket menjadi 2 loket. Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang tertera pada SKPD berfungsi sebagai pengganti polis asuransi (sertifikat), tanda pelunasan dan pengesahan digabung dengan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) yang telah divalidasi *cash register* sebagai tanda bukti pembayaran.

## 2.8 Hubungan Kinerja Birokrasi dengan Kepatuhan Pajak

Birokrasi merupakan tangan kanan pemerintah untuk menstabilkan, mengawasi, memperbaiki apa saja yang kurang atau belum tepat sasaran dari target kerja pemerintah dalam hal ini ekonomi, melalui birokrasi pemerintah dapat mengontrol atau mendorong laju pertumbuhan ekonomi melalui pajak yang ditanggung kepada masyarakat dan tugas besar pemerintah atau birokrasi dalam menyadarkan masyarakat akan pentingnya melakukan wajib pajak ialah dengan selalu memperbaiki pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, memberikan hasil yang nyata atas apa yang telah diberikan dari masyarakat kepada pemerintah melalui pajak tersebut. Memperbaiki pelayanan, menunjukkan hasil yang nyata, mengayomi pelayanan terhadap masyarakat termasuk dalam kinerja birokrasi, bilamana kinerja birokrasi baik maka masyarakat yang menyadari hal itu tidak akan segan untuk membayar pajak, karena masyarakat yang memiliki tanggungan wajib pajak merasa apa yang mereka berikan atau mereka tanggung sebanding dengan apa yang pemerintah berikan kembali kepada masyarakat.

## 2.9 Hipotesis

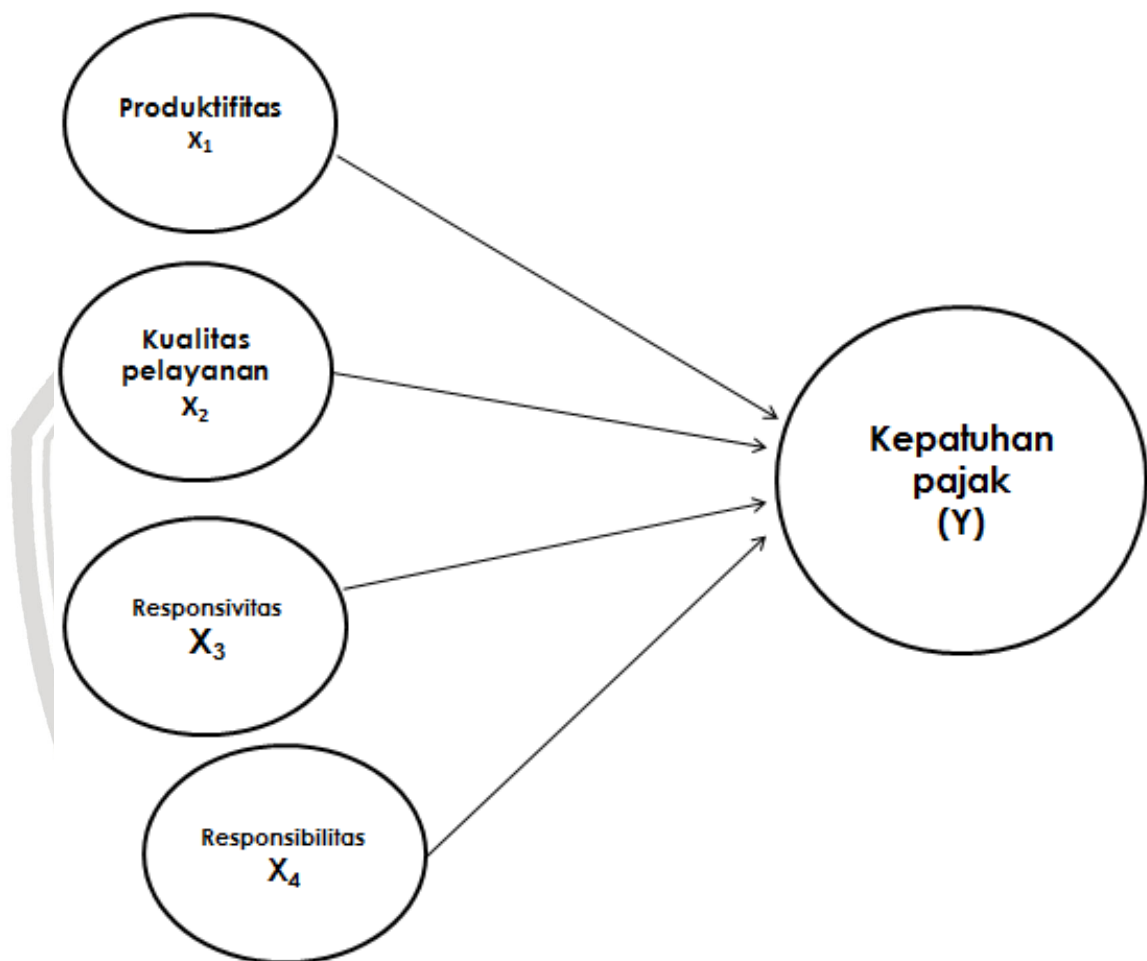
Hipotesis adalah dugaan atau hasil sementara yang masih perlu di uji kebenarannya. Penolakan dan penerimaan hipotesis sangat tergantung pada hasil-hasil penelitian terhadap kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi berdasarkan paparan diatas dapat dijadikan hipotesis sementara yaitu :

1. Pengaruh produktifitas terhadap kepatuhan membayar pajak
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar pajak
3. Pengaruh responsivitas terhadap kepatuhan membayar pajak
4. Pengaruh responsibilitas terhadap kepatuhan membayar pajak



### 2.9.1 Model Hipotesis

Dari paparan diatas dapat digambarkan hipotesis sebagai berikut:



sumber : data primer 2017

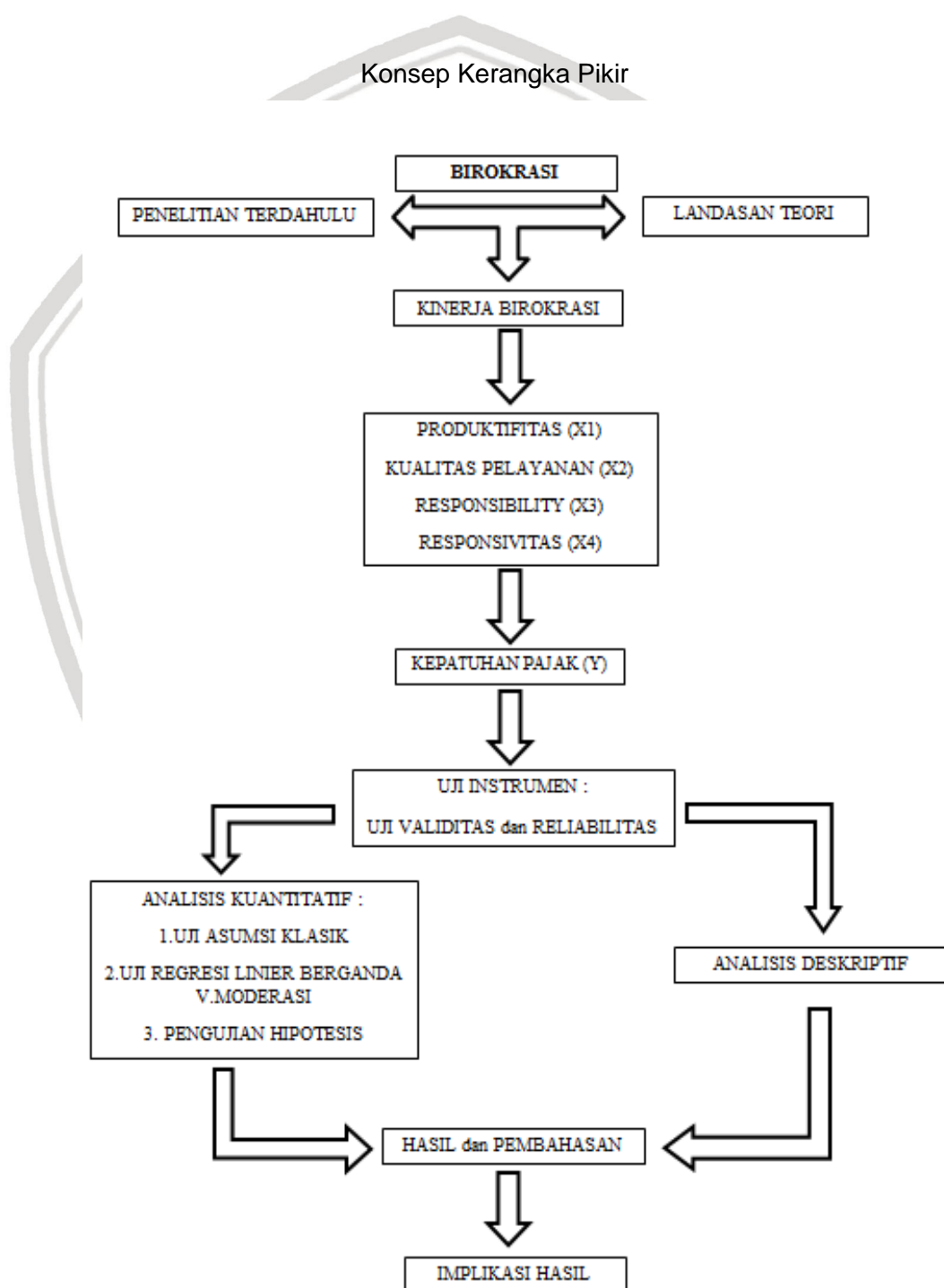
Keterangan:

→ : Berpengaruh secara parsial

## 2.10 Kerangka Konsep Penelitian

Berdasarkan teori-teori yang telah di jabarkan dapat ditarik sebuah kerangka pikir sesuai dengan permasalahan dan teori terkait kedalam sebuah model kerangka pikir sebagai berikut:

Gambar 2.1



Sumber: Data Sekunder, 2016



## 2.11 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian Resi Amalia (2014) menyatakan bahwa variable KP2KP dengan beberapa indikatornya berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KP2KP Padang panjang dengan nilai sebesar 36.2%, sisanya sebesar 63.8% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini dan hasil ini di nilai secara simultan, sedangkan secara parsial tidak semua indikator tercantum di dalam variable yang di teliti mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KP2KP Padanpanjang dari 5 variable yang diteliti yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas hanya satu dari kelima variable diatas yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu responsivitas dan sisanya atau ke empat variable selain responsivitas tidak berpengaruh besar bahkan cenderung tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Kadek Wiji.K (2015) yang berjudul “Pengaruh Responsivitas Petugas Pajak Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak” Menyimpulkan bahwa responsivitas petugas pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, responsivitas petugas pajak berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan kepuasan wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. KPP Pratama Bandung Selatan diharapkan untuk meningkatkan responsivitas petugas pajak untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak dan memicu kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Hardiningsih dan Yulianawati (2011) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak menggunakan variable kesadaran membayar pajak, pengetahuan peraturan perpajakan, perspektif

efektivitas sistem perpajakan dan kualitas pelayanan sebagai variable independen. Hasil menunjukkan bahwa kesadaran dalam membayar pajak serta kualitas pelayanan aparat pajak dapat mempengaruhi kemauan membayar pajak sedangkan sikap wajib pajak terhadap pemahaman dan pengetahuan peraturan perpajakan tidak mempengaruhi kemauan wajib pajak untuk membayar pajak.

Penelitian Fadillah *et.al* (2013) yang menggunakan enam faktor pelayanan prima sebagai variable independen untuk mengukur variable dependen kepuasan wajib pajak, enam faktor tersebut adalah kemampuan, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab dan sikap. Hasil penelitian menunjukkan keenam faktor pelayanan prima tersebut berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak yang menerima pelayanan pada KPP Malang Utara.

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Gorontalo” yang ditulis oleh Apriyani Ladamlu (2014) menyimpulkan bahwa di era globalisasi maju saat ini menuntut suatu organisasi, perusahaan, maupun instansi pemerintah senantiasa meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Mengingat besarnya peran inovasi bagi setiap organisasi publik dan swasta dalam era global membawa dampak dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga dapat mempengaruhi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Sedikit dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik simpulan kualitas pelayanan terletak pada kriteria sangat baik dan variable kepatuhan wajib pajak sangat baik pula. Meskipun demikian dalam dua aspek tersebut terdapat item yang perlu dibenahi. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Gorontalo menunjukkan hasil dipengaruhi oleh kualitas pelayanan,

sedangkan yang lainnya dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian yang akan dilakukan saat ini sangat mirip dengan penelitian milik Resi Amelia karena memiliki variable yang serupa namun sangat berbeda dengan penelitian Fadillah et.al karena berbeda penggunaan variable dan penelitian kali ini peneliti lebih menitikberatkan pada kinerja dari kantor pajak dan pengaruhnya kepada kepatuhan wajib pajak , tidak hanya sebatas meneliti kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan prima dari aparat pajak saja



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan metode yang digunakan untuk menyajikan hasil penelitian dalam bentuk statistik atau angka. Menurut (Subana dan Sudrajat, 2005) penelitian kuantitatif dilihat dari segi tujuan, penelitian ini dipakai untuk menguji suatu teori, menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan statistik, dan untuk menunjukkan hubungan antar variabel dan adapula yang sifatnya mengembangkan konsep, mengembangkan pemahaman atau mendiskripsikan banyak hal.

Penelitian merupakan proses penyelesaian masalah terhadap suatu objek yang sedang diteliti dengan penelitian akan memberikan cara untuk menemukan dan mengurai pemecahan masalah melalui data dan didukung dengan teori-teori yang bersangkutan dengan masalah yang diteliti. Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan dari penelitian ini, maka penelitian yang digunakan yaitu penelitian studi kasus yang berupa penelitian penjelasan. Sugiono (2014) penelitian penjelasan ini merupakan penelitian yang menjelaskan kedudukan variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lainnya.

Definisi diatas menjadi alasan pemilihan model ini untuk membuat penjelasan mengenai hubungan sebab dan akibat yang akan diperoleh antar variabel dengan fakta-fakta, sifat-sifat dan seberapa besar arah hubungan itu terjadi, jadi penelitian yang dilakukan disini adalah penelitian penjelasan untuk

menguji produktifitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas terhadap kepatuhan membayar pajak.

### **3.2 Lokasi dan Periode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dari tanggal 10 Januari 2017 sampai dengan tanggal 20 Januari 2017 dengan mengambil lokasi penelitian di SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal SatuAtap) Kota Penajam Paser utara.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, baik hasil menghitung ataupun pengukuran kuantitatif maupun kualitatif daripada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan obyek yang lengkap (Nawawi, 1985). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas suatu objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diharapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014).

Potensial partisipan dari penelitian ini yaitu masyarakat yang mempunyai kewajiban untuk membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Penajam Paser Utara, memiliki kendaraan bermotor, wanita/pria, masa berlaku SIM (Surat Izin Mengemudi) aktif. Karena jumlah populasi dari masyarakat yang mempunyai kewajiban untuk membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Penajam Paser Utaraini tidak diketahui maka peneliti dapat meneliti sebagian dari populasi dengan cara mengambil sampel dari populasi tersebut guna memudahkan peneliti.

#### **3.3.2 Sampel**

Teknik penarikan sampel terbagi menjadi dua yaitu penarikan secara probabilitas dan non-probabilitas namun pada penelitian ini peneliti menggunakan sample probabilitas. Teknik penarikan sampel probabilitas



memiliki beberapa jenis yaitu secara acak sederhana, acak sistematis, statifikasi proporsional, statifikasi proporsional, statisifikasi non-proporsional dan *cluster* (Soehartono, 2000)

Sample pada penelitian ini adalah masyarakat yang mempunyai kewajiban untuk membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Penajam Paser Utara yang sesuai dengan karakteristik yang dibutuhkan, penentuan jumlah sample yang *representative* menurut (Hair *et.al*, 1995) adalah tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai dengan 10, jumlah sample dalam penelitian ini adalah :

$$\begin{aligned}\text{Sample} &= \text{Jumlah indikator} \times 10 \\ &= 16 \times 10 \\ &= 160\end{aligned}$$

Maka dari itu jumlah responden pada penelitian ini adalah sejumlah 160 orang karena penelitian ini dianggap cukup memadai untuk dianalisis dengan statistik. Pada penelitian ini jumlah variabel yang diteliti yaitu terdiri dari empat variabel bebas (produktifitas, kualitas pelayanan, responsivitas dan responsibilitas) dan satu variabel terikat (kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor).

### **3.4 Data Penelitian**

#### **3.4.1 Jenis Data**

Penelitian ini perlu didukung oleh data yang lengkap dan akurat terdapat dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama secara wawancara ataupun kuesioner melalui individu ataupun kelompok (Umar, 2000). Penelitian ini diperoleh melalui pengamatan langsung dilapangan berdasarkan kuesioner yang dibagikan langsung kepada responden. Peneliti dalam penyusunan kuesioner memilih memberikan pertanyaan tertutup agar mempermudah



responden untuk menjawab. Keuntungan yang diperoleh dengan menggunakan pertanyaan tertutup, yaitu (Neuman, 2003):

- a. Memudahkan dan mempercepat responden dalam menjawab pertanyaan.
- b. Jawaban yang berbeda lebih mudah dibandingkan.
- c. Jawaban lebih mudah dianalisis secara statistik.
- d. Pilihan jawaban dapat membantu responden memperjelas maksud dari pertanyaan peneliti.
- e. Dalam pertanyaan sensitif responden lebih mudah dalam menjawab.
- f. Mengurangi jawaban yang membingungkan.

Data sekunder adalah data yang tidak didapat secara langsung oleh pengumpul data dan telah diolah lebih lanjut menjadi bentuk-bentuk seperti tabel, grafik, diagram, gambar, dan lain-lain (Sugiyono, 2014). Data sekunder ini biasanya dapat diperoleh dari laporan penelitian terdahulu, buku, jurnal, artikel ataupun tesis terdahulu.

#### **3.4.2 Teknik Pengumpulan Data**

Prinsip dari meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian (Sugiyono, 2010).

Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari pernyataan yang berhubungan pengaruh kinerja birokrasi terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Masing-masing variabel diukur dengan menggunakan *skala Linkert* yang diberi skor 1-5 dimana 1 untuk jawaban sangat tidak setuju hingga 5 untuk jawaban sangat setuju.

### 3.5 Definisi Oprasional Variabel dan Skala Pengukuran

#### 3.5.1 Definisi Oprasional Variabel

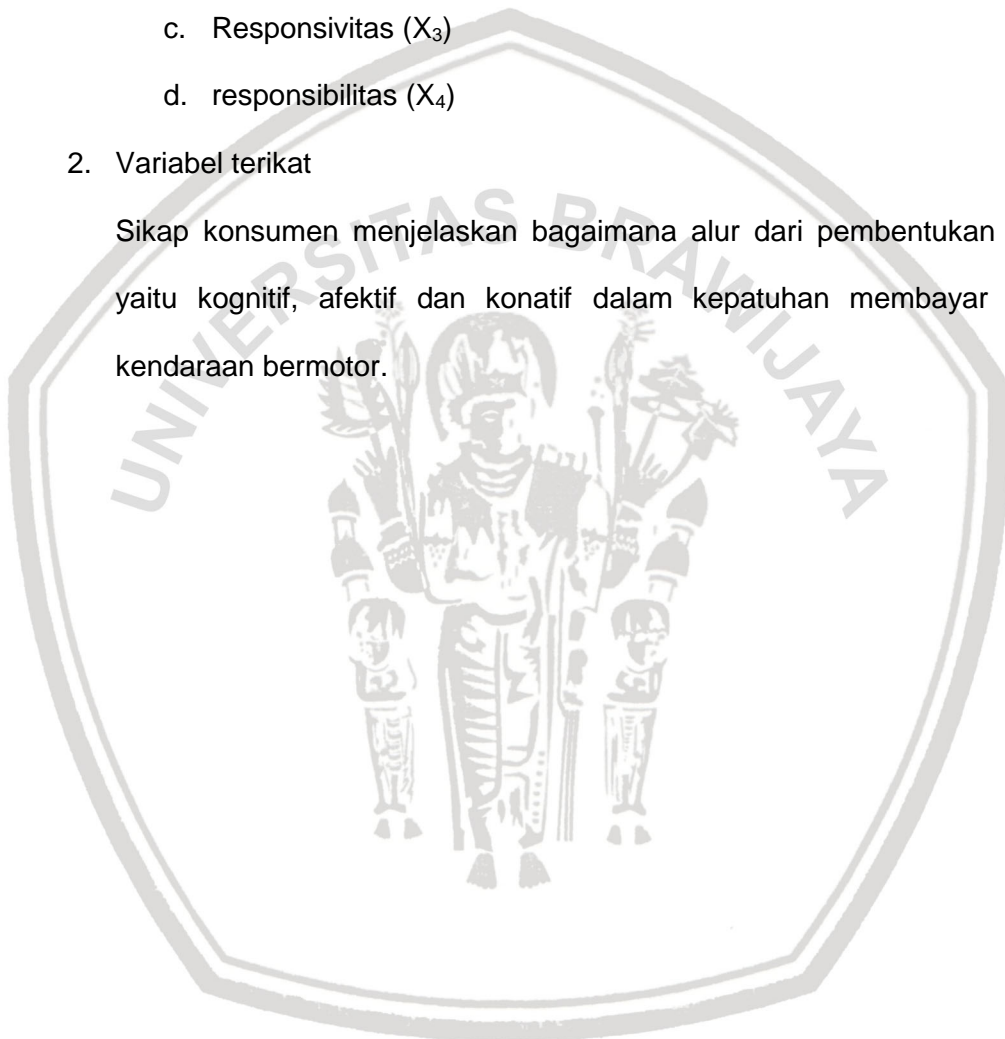
##### 1. Variabel bebas

Kinerja birokrasi ini memiliki beberapa sub variabel, yaitu:

- a. Produktifitas ( $X_1$ )
- b. Kualitas pelayanan ( $X_2$ )
- c. Responsivitas ( $X_3$ )
- d. responsibilitas ( $X_4$ )

##### 2. Variabel terikat

Sikap konsumen menjelaskan bagaimana alur dari pembentukan sikap yaitu kognitif, afektif dan konatif dalam kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.



**TABEL 3.1**  
**Operasional Variabel**

KONSEP	VARIABEL	ITEM	INDIKATOR	SUMBER
KINERJA BIROKRASI	Produktifitas (X <sub>1</sub> )	X <sub>1.1</sub>	• Kejelasan prosedur dan syarat layanan;	(Kurniati, 2012)
		X <sub>1.2</sub>	• Pelayanan yang mudah dan tidak berbelitbelit;	
		X <sub>1.3</sub>	• Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan;	
		X <sub>1.4</sub>	• Sarana pelayanan yang memadai.	
	Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	X <sub>2.1</sub>	• Pelayanan yang menyeluruh dan tuntas	(Setiawati, 2003)
		X <sub>2.2</sub>	• Kemampuan berkomunikasi	
		X <sub>2.3</sub>	• Pelayanan yang ramah dan sopan	
	Responsivitas (X <sub>3</sub> )	X <sub>3.1</sub>	• Kesigapan memberikan pelayanan	(Rusydi dan Fathoni, 2008)
		X <sub>3.2</sub>	• Daya tanggap dalam memahami kesulitan wajib pajak	
		X <sub>3.3</sub>	• Kecepatan SAMSAT memberi informasi terhadap keluhan pajak kendaraan bermotor	
	Responsibilitas (X <sub>4</sub> )	X <sub>4.1</sub>	• Kesan adanya tanggungjawab dalam melayani kesulitan WP	(Fardhani, 2010)
		X <sub>4.2</sub>	• Pengetahuan perpajakan secara detail	
		X <sub>4.3</sub>	• Kemampuan dalam melaksanakan tugas	
KEPATUHAN	Kepatuhan membayar pajak (Y)	Y <sub>1</sub> Y <sub>2</sub> Y <sub>3</sub>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• WP mendaftarkan diri sebagai wajib pajak secara sukarela.</li> <li>• WP mengisi SPT dengan benar</li> <li>• Menyerahkan berkas SPT secara lengkap</li> </ul>	(Fahmi dan Misra, 2012)

### 3.5.2 Skala Pengukuran

Ada beberapa cara untuk mengukur sikap seperti *self-report*. *Self report* adalah metode penilaian sikap dimana responden ditanya secara langsung tentang keyakinan atau perasaan mereka terhadap suatu objek atau kelas objek salah satunya adalah skala *Likert summated ratings*. skala ini merupakan teknik *self report* bagi pengukuran sikap dimana subjek diminta untuk mengindikasikan tingkat kesetujuan atau ketidak setujuan responden terhadap masing-masing pernyataan. Skala *likert* adalah salah satu teknik pengukuran sikap yang paling sering digunakan dalam riset pemasaran. Dalam pembuatan skala *likert*, periset membuat beberapa pernyataan yang berhubungan dengan suatu isu atau objek, lalu subjek atau responden diminta untuk mengindikasikan tingkat kesetujuan atau ketidak setujuan responden terhadap masing-masing pernyataan (Churchill, 2005).

Skala ini menggunakan ukuran ordinal sehingga dapat membuat *ranking* walaupun tidak diketahui berapa kali satu responden lebih baik atau lebih buruk dari responden lainnya. Prosedur dalam membuat skala *linkert* adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan item-item yang cukup banyak dan relevan dengan masalah yang sedang diteliti, berupa item yang cukup terang disukai dan yang cukup terang tidak disukai.
2. Item-item tersebut dicoba kepada sekelompok responden yang cukup representatif dari populasi yang ingin diteliti.
3. Pengumpulan responsi dari responden untuk kemudian diberikan skor, untuk jawaban yang memberikan indikasi menyenangkan diberi skor tertinggi.

4. Total skor dari masing-masing individu adalah penjumlahan dari skor masing-masing item dari individu tersebut.
5. Responsi dianalisa untuk mengetahui item-item mana yang sangat

### 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan penyederhanaan suatu data kedalam bentuk yang lebih mudah dibicarakan dan diinterpretasikan. Analisa data adalah suatu proses dalam mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam sebuah pola, kategori dan satuan uraian sehingga dapat ditemukan tema lalu dapat dirumuskan dalam hipotesis kerja yang disarankan data. Pada penelitian ini digunakan analisis regresi berganda.

### 3.7 Metode Pengujian Instrumen Penelitian

Kreteria utama terhadap data dari hasil penelitian adalah valid dan reliabel. Dalam mengetahui sejauh mana instrumen penelitian ini dapat dipercaya, maka akan dilakukan uji validitas dan uji reabilitas terlebih dulu.

#### 3.7.1 Uji Validitas

Mengatakan uji validitas merupakan kebenaran suatu penelitian. Sebuah item pernyataan dikatakan valid bila mampu mengukur apa yang diinginkan serta dapat mengungkapkan data dari variabel yang akan diteliti secara tepat (RiduwardanSunarto, 2013). Dalam pengujian validitas digunakan rumus *product moment* Karl Pearson sebagai berikut:

$$R = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$



Keterangan:

R = koefisien kolerasi

X = skor item X

Y = total skor item Y

N = Jumlah sampel (responden)

Valid atau tidaknya suatu item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks kolerasi *product moment pearson* dengan taraf signifikansi sebesar 3% sebagai nilai kritis. Jika data yang digunakan dalam penelitian ini 100% valid, maka data siap untuk diproses lebih lanjut.

Perbandingan antara  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  dengan kriteria sebagai berikut:

$r_{hitung} > r_{tabel}$  : valid

$r_{tabel} < r_{hitung}$  : tidak valid

### 3.7.2 Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah metode untuk mengukur kualitas instrumen pada pengukuran, reabilitas berkaitan dengan keterandalan dan konsistensi suatu indikator. Analisis reabilitas digunakan untuk mengukur tingkat akurasi dan presisi dari jawaban yang mungkin pada beberapa pernyataan. Uji reabilitas menunjukkan pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Suharsimi, 1997). Suatu alat ukur dapat dikatakan reliabel apabila alat ukur yang digunakan memiliki keandalan dalam pengukuran dan rumus yang digunakan adalah koefisien alpha. Dalam menguji reliabilitas, peneliti menggunakan metode pengukuran *Coefficient Cronbach's Alpha* adalah rata – rata dari semua koefisien kolerasi belah dua yang mungkin dibuat dari suatu alat ukur (Bailey, 1994). Dengan menggunakan nilai alpha dapat diperoleh dan diketahui konsistensi antar indikator yang digunakan standar nilai alpha adalah 0,7 bila nilai yang diperoleh



berada di bawah 0,7 maka dapat dikatakan bahwa alat ukur yang dibuat tidak reliabel.

### **3.8 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.8.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil (Gozhali, 2011). Normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya, dengan dasar pengambilan keputusan antara lain :

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal atau grafik histogram maka tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### **3.8.2 Uji Multikolinearitas**

Uji multikolienaritas bertujuan untuk menguji model regresi ditemukan atau tidaknya kolerasi antar variabel bebas, jika terjadi kolerasi maka terdapat masalah multikolinearitas (Ghozali, 2011). Model regresi yang tidak terjadi kolerasi diantara variabel independen merupakan model regresi yang baik.

Jika pada model persamaan regresi mengandung gejala multikolinearitas maka terjadi kolerasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik yang tidak terjadi kolerasi diantara variable independen. Model regresi yang terbebas dari multikolinearitas adalah yang mempunyai nilai toleransi lebih dari 0,10 dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) kurang dari 10.

### 3.8.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Gozhali, 2011). Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka dapat disebut homoskedastisitas dan jika berbeda dapat disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas, dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara ZPRED dengan residualnya SRESID. Cara ini dilakukan dengan menggunakan dasar analisis seperti dibawah ini:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik tertentu yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi Heteroskedastisitas pada penelitian tersebut.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

### 3.9 Analisis Regresi Linear Berganda

Metode analisis yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode kuantitatif digunakan metode regresi linear berganda. Analisis data ini dilakukan dengan menggunakan alat bantu yaitu *SPSS 17 For Window*. Melalui regresi berganda akan diketahui juga variabel manakah diantara variabel atribut produk (X) dimaksud yang paling berpengaruh terhadap keputusan Pembelian (Y). Analisis regresi berganda dilakukan dengan tahapan sebagai berikut. Persamaan yang akan diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor

$X_1$  = produktifitas

$X_2$  = kualitas pelayanan

$X_3$  = responsivitas

$X_4$  = tanggungjawab

$\beta_1$  = Koefisien regresi produktifitas

$\beta_2$  = Koefisien regresi kualitas pelayanan

$\beta_3$  = Koefisien regresi responsivitas

$\beta_4$  = Koefisien regresi tanggungjawab

e = *Error term*, yaitu tingkat kesalahan penduga dalam penelitian

Model persamaan yang telah dibentuk, akan dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen (et, al., 2007).

### 3.10 Pengujian Hipotesis

#### 3.10.1 Uji t

Menurut Ghazali (2011) uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi  $t < 0.05$  (5%). Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis alternatif diterima, atau suatu variabel independen

secara individual (parsial) mempengaruhi variabel dependen ketentuan apakah dapat dianggap bahwa adanya perbedaan yang signifikan.

## BAB 4

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Gambaran Umum Responden

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting dalam pembiayaan pembangunan yang bersumber dari dalam Negeri. Besar maupun kecil pajak akan menentukan kapasitas anggaran dalam negeri itu sendiri, baik dalam membiayai pengeluaran negara, pembangunan maupun untuk biaya rutin negara. Salah satu pajak negara ialah pajak kendaraan bermotor yang dibayar dalam hitungan per 1 (satu) tahun dan per 5 (lima) tahun yang wajib di bayarkan oleh wajib pajak itu sendiri. Wajib pajak kendaraan bermotor ialah badan, instansi atau orang pribadi yang memiliki kendaraan bermotor roda dua atau lebih. Apabila kepemilikan kendaraan bermotor berupa badan atau instansi maka kewajiban pajaknya diwakili oleh kuasa hukum atau pengurus badan tersebut.

Kondisi perpajakan di Indonesia saat ini yang mengharuskan pemerintah pusat ataupun daerah harus berpikir luas guna menarik minat masyarakat atau menyadarkan kewajiban di tiap masyarakat untuk peduli akan pajak yang harus mereka tanggung. Salah satu caranya ialah memperbaiki kinerja yang terdapat dalam instansi-instansi terkait seperti produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas yang dapat mempengaruhi minat masyarakat wajib pajak untuk mentaati kepatuhan pajak yang di miliki tiap individu atau perusahaan terkait kepemilikan pajak dalam hal ini pajak kendaraan bermotor.

#### 4.1.1 Wajib Pajak di Penajam Paser Utara

Kabupaten Penajam Paser Utara sebagai kabupaten termuda kedua di Kalimantan Timur dengan jumlah penduduk sebesar kurang lebih 142,693 jiwa (idm.wikipedia.org) dengan potensi wilayah sumber daya kehutanan, perkebunan, pertanian, ditambah pertambangan batu bara yang baru meningkat di akhir 2015 menjadikan Penajam Paser Utara sebagai destinasi pekerja luar daerah khususnya di sektor-sektor yang telah disebutkan sebelumnya, hal ini membuat para pekerja ataupun masyarakat setempat di haruskan memiliki kendaraan pribadi untuk memudahkan beraktifitas atau menjalankan tugas di Penajam Paser Utara.

#### 4.2 Karakteristik Responden

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dengan menyebarkan kuesioner penelitian kepada 160 orang responden sebagai sampel, maka diperoleh gambaran karakteristik dari responden tersebut. Partisipan penelitian ini adalah masyarakat Penajam Paser Utara, memiliki kendaraan bermotor, wanita/pria, masa berlaku SIM (Surat Izin Mengemudi) aktif, dan masyarakat yang mempunyai kewajiban untuk membayar pajak kendaraan bermotor di Penajam Paser Utara.

##### 4.2.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambaran responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 5.1 sebagai berikut:



Tabel 5.1

## Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	118	73.75
2	Perempuan	42	26.25
Total		160	100

Sumber: Data primer diolah 2017

Berdasarkan Tabel 5.1 didapatkan responden sebanyak 118 orang (73.75%) berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 42 orang (26.25%).

**4.2.2. Profil Responden Berdasarkan Umur**

Gambaran responden berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 5.2 sebagai berikut:

Tabel 5.2

## Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	18-25 tahun	38	23.75
2	26-33 tahun	68	42.50
3	34-48 tahun	51	31.88
4	> 48 tahun	3	1.88
Total		160	100

Sumber: Data primer diolah 2017



Berdasarkan Tabel 5.2 diketahui dari 160 orang responden mayoritas responden dalam penelitian ini yaitu berumur 26-33 tahun sebanyak 68 orang (42.50%). Sebanyak 38 orang (23.75%) berumur 18-25 tahun. Selanjutnya, responden yang berumur 34-48 tahun sebanyak 51 orang (31.88%) dan sisanya 3 orang (1.88%) berumur > 48 tahun.

#### 4.2.3. Profil Responden Pendidikan Terakhir

Gambaran responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada Tabel 5.3 sebagai berikut:

Tabel 5.3

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	SMA/SMK	19	11.88
2	Diploma	58	36.25
3	S1	41	25.63
4	S2-S3	42	26.25
Total		160	100

Sumber: Data primer diolah 2017

Berdasarkan Tabel 5.3 diketahui dari 160 orang responden mayoritas responden dalam penelitian ini yaitu memiliki pendidikan terakhir diploma sebanyak 58 orang (36.25%). Sebanyak 19 orang (11.88%) memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK. Selanjutnya, responden yang memiliki pendidikan terakhir S1 sebanyak 41 orang (25.63%) dan sisanya 42 orang (26.25%) memiliki pendidikan terakhir S2-S3.

#### 4.2.4. Profil Responden Pendapatan per Bulan

Gambaran responden berdasarkan pendapatan per bulan dapat dilihat pada Tabel 5.4 sebagai berikut:

Tabel 5.4

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan

No.	Pendapatan per Bulan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	< 1.000.000	4	2.50
2	1.000.000 s/d 3.000.000	48	30.00
3	3.000.000 s/d 6.000.000	59	36.88
4	> 6.000.000	49	30.63
Total		160	100

Sumber: Data primer diolah 2017

Berdasarkan Tabel 5.4 diketahui dari 160 orang responden mayoritas responden dalam penelitian ini yaitu memiliki pendapatan per bulan sebesar 3.000.000 s/d 6.000.000 sebanyak 59 orang (36.88%). Sebanyak 48 orang (30.00%) memiliki pendapatan per bulan sebesar 1.000.000 s/d 3.000.000. Selanjutnya, responden yang memiliki pendapatan per bulan sebesar > 6.000.000 sebanyak 49 orang (30.63%) dan sisanya 4 orang (2.50%) memiliki pendapatan per bulan sebesar < 1.000.000.

#### 4.2.5. Profil Responden Berdasarkan Memiliki SIM Aktif

Gambaran responden berdasarkan memiliki SIM aktif dapat dilihat pada Tabel 5.5 sebagai berikut:

Tabel 5.5

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Memiliki SIM Aktif

No.	Memiliki SIM Aktif	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Ya	158	98.75
2	Tidak	2	1.25
Total		160	100

Sumber: Data primer diolah 2017

Berdasarkan Tabel 5.5 didapatkan responden sebanyak 158 orang (98.75%) memiliki SIM aktif. Sedangkan responden tidak memiliki SIM aktif berjumlah 2 orang (1.25%).

#### 4.2.6. Profil Responden Berdasarkan Memiliki Kendaraan Bermotor

Gambaran responden berdasarkan memiliki kendaraan bermotor dapat dilihat pada Tabel 5.6 sebagai berikut:

Tabel 5.6

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Memiliki Kendaraan Bermotor

No.	Memiliki Kendaraan Bermotor	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	Ya	147	91.88
2	Tidak	13	8.13
Total		160	100

Sumber: Data primer diolah 2017

Berdasarkan Tabel 5.6 didapatkan responden sebanyak 147 orang (91.88%) memiliki kendaraan bermotor. Sedangkan responden tidak memiliki kendaraan bermotor berjumlah 13 orang (8.13%).

#### 4.3. Analisis Data dan Interpretasi

Analisis ini menggunakan analisis deskriptif statistik untuk mengetahui frekuensi jawaban responden terhadap item pertanyaan dalam variabel produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas dan responsibilitas terhadap kepatuhan pajak dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden penelitian. Pembahasan hasil penyebaran kuesioner akan dilakukan dengan menggunakan kriteria pengaruh yang didasarkan pada hasil frekuensi dan rata-rata setiap variabel. Pada masing-masing item secara keseluruhan jawaban responden didapat melalui kuesioner, baik dalam jumlah responden maupun dalam bentuk persentase angka, sehingga hasil rata – rata item tersebut diklasifikasikan tentang skala sebagai berikut:

- a) Skor terendah = 1
- b) Skor tertinggi = 5
- c) Jumlah kelas = 5

Berdasarkan lima alternatif jawaban yang akan digunakan untuk masing-masing item adalah 1 sampai 5. Sedangkan penilaian atas tiap variabel diberikan sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{nilai terbesar} - \text{nilai terkecil}}{\text{Banyaknya kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

Berdasarkan rentang skor tersebut maka dapat ditentukan interval masing-masing kelas adalah sebagai berikut:

- a) 1,00 – 1,79 = Sangat Tidak Setuju
- b) 1,80 – 2,59 = Tidak Setuju
- c) 2,60 – 3,39 = Biasa
- d) 3,40 – 4,19 = Setuju

e) 4,20 – 5,00 = Sangat setuju

#### 4.3.1. Distribusi Jawaban Variabel Produktivitas

Distribusi frekuensi dari jawaban responden mengenai pernyataan variabel produktivitas ( $X_1$ ) dijelaskan pada Tabel 5.7 di bawah ini:

Tabel 5.7

Distribusi Jawaban Item Variabel Produktivitas

Item	Skala Jawaban										Mean
	1		2		3		4		5		
	STS		TS		BS		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X <sub>1.1</sub>	0	0%	1	0.63%	30	18.75%	69	43.13%	60	37.50%	4.18
X <sub>1.2</sub>	0	0%	4	2.50%	37	23.13%	60	37.50%	59	36.88%	4.09
X <sub>1.3</sub>	0	0%	3	1.88%	44	27.50%	66	41.25%	47	29.38%	3.98
X <sub>1.4</sub>	0	0%	4	2.50%	42	26.25%	60	37.50%	54	33.75%	4.03
Produktivitas (X <sub>1</sub> )											4.07

Sumber: Data primer diolah 2017

Keterangan:

$X_{1.1}$  : Prosedur dan syarat pelayanan sudah jelas.

$X_{1.2}$  : Pelayanan SAMSAT mudah dan tidak berbelit-belit.

$X_{1.3}$  : Dalam memberikan pelayanan SAMSAT memberikan ketepatan waktu yang sesuai.

$X_{1.4}$  : Sarana yang diberikan SAMSAT memadai.

Berdasarkan Tabel 5.7 diketahui bahwa item pertama yaitu prosedur dan syarat pelayanan sudah jelas ( $X_{1.1}$ ) sebanyak 60 orang responden atau 37.50% menyatakan sangat setuju, 69 orang responden atau 43.13% menjawab setuju, 30 orang responden atau 18.75% menjawab biasa saja, 1



orang responden atau 0.63% menjawab tidak setuju dan untuk responden yang menjawab sangat tidak setuju menunjukkan data angka sebanyak 0 orang responden atau 0.00%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju mengenai prosedur dan syarat pelayanan sudah jelas dengan rata-rata item sebesar 4.18.

Item kedua yaitu pelayanan SAMSAT mudah dan tidak berbelit-belit ( $X_{1.2}$ ), diketahui sebanyak 59 orang responden atau 36.88% menyatakan sangat setuju, 60 orang responden atau 37.50% menyatakan setuju dan sebanyak 37 orang atau 23.13% menjawab biasa saja, 4 orang responden atau 2.50% menjawab tidak setuju dan untuk responden yang menjawab sangat tidak setuju menunjukkan data angka sebanyak 0 orang responden atau 0.00%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju mengenai pelayanan SAMSAT mudah dan tidak berbelit-belit dengan rata-rata item sebesar 4.09.

Item ketiga yaitu dalam memberikan pelayanan SAMSAT memberikan ketepatan waktu yang sesuai ( $X_{1.3}$ ), diketahui sebanyak 47 orang responden atau 29.38% menyatakan sangat setuju, 66 orang responden atau 41.25% menyatakan setuju dan sebanyak 44 orang atau 27.50% menjawab biasa saja, 3 orang responden atau 1.88% menjawab tidak setuju dan untuk responden yang menjawab sangat tidak setuju menunjukkan data angka sebanyak 0 orang responden atau 0.00%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju mengenai dalam memberikan pelayanan SAMSAT memberikan ketepatan waktu yang sesuai dengan rata-rata item sebesar 3.98.

Terakhir adalah item keempat yaitu sarana yang diberikan samsat memadai ( $X_{1.4}$ ), diketahui sebanyak 54 orang responden atau 33.75% menyatakan sangat setuju, 60 orang responden atau 37.50% menyatakan



setuju dan sebanyak 42 orang atau 26.25% menjawab biasa saja, 4 orang responden atau 2.50% menjawab tidak setuju dan untuk responden yang menjawab sangat tidak setuju menunjukkan data angka sebanyak 0 orang responden atau 0.00%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju mengenai sarana yang diberikan samsat memadai dengan rata-rata item sebesar 4.03.

Berdasarkan hasil distribusi jawaban keempat item pada variabel produktivitas didapatkan rata-rata total yaitu senilai 4.07 yang dikategorikan responden menyatakan setuju bahwa pengaruh produktivitas akan meningkatkan kepatuhan pajak.

#### 4.3.2. Distribusi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan

Distribusi frekuensi dari jawaban responden mengenai pernyataan variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dijelaskan pada Tabel 5.8 di bawah ini:

Tabel 5.8

Distribusi Jawaban Item Variabel Kualitas Pelayanan

Item	Skala Jawaban										Mean
	1		2		3		4		5		
	STS		TS		BS		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X <sub>2.1</sub>	0	0%	6	3.75%	30	18.75%	77	48.13%	47	29.38%	4.03
X <sub>2.2</sub>	0	0%	6	3.75%	34	21.25%	78	48.75%	42	26.25%	3.98
X <sub>2.3</sub>	0	0%	8	5.00%	39	24.38%	66	41.25%	47	29.38%	3.95
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )											3.99

Sumber: Data primer diolah 2017

Keterangan:

$X_{2.1}$  : Pelayanan yang diberikan SAMSAT menyeluruh dan tuntas (tidak memandang ras, suku, agama, sosial).

$X_{2.2}$  : Kemampuan komunikasi pegawai yang baik.

$X_{2.3}$  : Pelayanan yang diberikan ramah dan sopan.

Berdasarkan Tabel 5.8 diketahui bahwa item pertama yaitu pelayanan yang diberikan samsat menyeluruh dan tuntas (tidak memandang ras, ,suku, agama, sosial) ( $X_{2.1}$ ) sebanyak 47 orang responden atau 29.38% menyatakan sangat setuju, 77 orang responden atau 48.13% menjawab setuju, 30 orang responden atau 18.75% menjawab biasa saja, 6 orang responden atau 3.75% menjawab tidak setuju dan untuk responden yang menjawab sangat tidak setuju menunjukkan data angka sebanyak 0 orang responden atau 0.00%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju mengenai pelayanan yang diberikan samsat menyeluruh dan tuntas (tidak memandang ras, ,suku, agama, sosial) dengan rata-rata item sebesar 4.03.

Item kedua yaitu kemampuan komunikasi pegawai yang baik ( $X_{2.2}$ ), diketahui sebanyak 42 orang responden atau 26.25% menyatakan sangat setuju, 78 orang responden atau 48.75% menyatakan setuju dan sebanyak 34 orang atau 21.25% menjawab biasa saja, 6 orang responden atau 3.75% menjawab tidak setuju dan untuk responden yang menjawab sangat tidak setuju menunjukkan data angka sebanyak 0 orang responden atau 0.00%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju mengenai kemampuan komunikasi pegawai yang baik dengan rata-rata item sebesar 3.98.

Terakhir adalah item ketiga yaitu pelayanan yang diberikan ramah dan sopan ( $X_{2.3}$ ), diketahui sebanyak 47 orang responden atau 29.38% menyatakan sangat setuju, 66 orang responden atau 41.25% menyatakan setuju dan sebanyak 39 orang atau 24.38% menjawab biasa saja, 8 orang responden atau 5.00% menjawab tidak setuju dan untuk responden yang menjawab sangat tidak setuju menunjukkan data angka sebanyak 0 orang responden atau 0.00%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju mengenai pelayanan yang diberikan ramah dan sopan dengan rata-rata item sebesar 3.95.

Berdasarkan hasil distribusi jawaban ketiga item pada variabel kualitas pelayanan didapatkan rata-rata total yaitu senilai 3.99 yang dikategorikan responden menyatakan setuju bahwa pengaruh kualitas pelayanan akan meningkatkan kepatuhan pajak.

#### 4.3.3. Distribusi Jawaban Variabel Responsivitas

Distribusi frekuensi dari jawaban responden mengenai pernyataan variabel responsivitas ( $X_3$ ) dijelaskan pada Tabel 5.9 di bawah ini:

Tabel 5.9

Distribusi Jawaban Item Variabel Responsivitas

Item	Skala Jawaban										Mean
	1		2		3		4		5		
	STS		TS		BS		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X <sub>3.1</sub>	0	0%	3	1.88%	20	12.50%	71	44.38%	66	41.25%	4.25
X <sub>3.2</sub>	0	0%	4	2.50%	13	8.13%	90	56.25%	53	33.13%	4.20
X <sub>3.3</sub>	0	0%	3	1.88%	15	9.38%	87	54.38%	55	34.38%	4.21
Responsivitas (X <sub>3</sub> )											4.22

Sumber: Data primer diolah 2017

Keterangan:

$X_{3.1}$  : Pegawai yang sigap dalam memberikan pelayanan.

$X_{3.2}$  : Pegawai memiliki daya tanggap yang baik dalam memahami kesulitan Anda dalam membayar pajak.

$X_{3.3}$  : Kecepatan SAMSAT memberikan informasi terhadap keluhan pajak kendaraan bermotor baik.

Berdasarkan Tabel 5.9 diketahui bahwa item pertama yaitu pegawai yang sigap dalam memberikan pelayanan ( $X_{3.1}$ ) sebanyak 66 orang responden atau 41.25% menyatakan sangat setuju, 71 orang responden atau 44.38% menjawab setuju, 20 orang responden atau 12.50% menjawab biasa saja, 3 orang responden atau 1.88% menjawab tidak setuju dan untuk responden yang

menjawab sangat tidak setuju menunjukkan data angka sebanyak 0 orang responden atau 0.00%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju mengenai pegawai yang sigap dalam memberikan pelayanan dengan rata-rata item sebesar 4.25.

Item kedua yaitu pegawai memiliki daya tanggap yang baik dalam memahami kesulitan Anda dalam membayar pajak ( $X_{3.2}$ ), diketahui sebanyak 53 orang responden atau 33.13% menyatakan sangat setuju, 90 orang responden atau 56.25% menyatakan setuju dan sebanyak 13 orang atau 8.13% menjawab biasa saja, 4 orang responden atau 2.50% menjawab tidak setuju dan untuk responden yang menjawab sangat tidak setuju menunjukkan data angka sebanyak 0 orang responden atau 0.00%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju mengenai pegawai memiliki daya tanggap yang baik dalam memahami kesulitan Anda dalam membayar pajak dengan rata-rata item sebesar 4.20.

Terakhir adalah item ketiga yaitu kecepatan samsat memberikan informasi terhadap keluhan pajak kendaraan bermotor baik ( $X_{3.3}$ ), diketahui sebanyak 55 orang responden atau 34.38% menyatakan sangat setuju, 87 orang responden atau 54.38% menyatakan setuju dan sebanyak 15 orang atau 9.38% menjawab biasa saja, 3 orang responden atau 1.88% menjawab tidak setuju dan untuk responden yang menjawab sangat tidak setuju menunjukkan data angka sebanyak 0 orang responden atau 0.00%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju mengenai kecepatan samsat memberikan informasi terhadap keluhan pajak kendaraan bermotor baik dengan rata-rata item sebesar 4.21.

Berdasarkan hasil distribusi jawaban ketiga item pada variabel responsivitas didapatkan rata-rata total yaitu senilai 4.22 yang dikategorikan



responden menyatakan setuju bahwa pengaruh responsivitas akan meningkatkan kepatuhan pajak.

#### 4.3.4. Distribusi Jawaban Variabel Responsibilitas

Distribusi frekuensi dari jawaban responden mengenai pernyataan variabel responsibilitas ( $X_4$ ) dijelaskan pada Tabel 5.10 di bawah ini:

Tabel 5.10

Distribusi Jawaban Item Variabel Responsibilitas

Item	Skala Jawaban										Mean
	1		2		3		4		5		
	STS		TS		BS		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X <sub>4.1</sub>	0	0%	4	2.50%	34	21.25%	73	45.63%	49	30.63%	4.04
X <sub>4.2</sub>	0	0%	8	5.00%	35	21.88%	77	48.13%	40	25.00%	3.93
X <sub>4.3</sub>	0	0%	6	3.75%	33	20.63%	74	46.25%	47	29.38%	4.01
Responsibilitas (X <sub>4</sub> )											3.99

Sumber: Data primer diolah 2017

Keterangan:

$X_{4.1}$  : Kantor SAMSAT memiliki tanggung jawab yang baik dalam memahami kesulitan Anda.

$X_{4.2}$  : Pelayanan kantor SAMSAT memiliki pengetahuan yang detail mengenai perpajakan (pajak kendaraan bermotor).

$X_{4.3}$  : Kemampuan pelayanan kantor SAMSAT baik.

Berdasarkan Tabel 5.10 diketahui bahwa item pertama yaitu pegawai kantor samsat memiliki tanggung jawab yang baik dalam memahami kesulitan Anda ( $X_{4.1}$ ) sebanyak 49 orang responden atau 30.63% menyatakan sangat setuju, 73 orang responden atau 45.63% menjawab setuju, 34 orang responden



atau 21.25% menjawab biasa saja, 4 orang responden atau 2.50% menjawab tidak setuju dan untuk responden yang menjawab sangat tidak setuju menunjukkan data angka sebanyak 0 orang responden atau 0.00%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju mengenai kantor samsat memiliki tanggung jawab yang baik dalam memahami kesulitan Anda dengan rata-rata item sebesar 4.04.

Item kedua yaitu pelayanan kantor samsat memiliki pengetahuan yang detail mengenai perpajakan (pajak kendaraan bermotor) ( $X_{4.2}$ ), diketahui sebanyak 40 orang responden atau 25.00% menyatakan sangat setuju, 77 orang responden atau 48.13% menyatakan setuju dan sebanyak 35 orang atau 21.88% menjawab biasa saja, 8 orang responden atau 5.00% menjawab tidak setuju dan untuk responden yang menjawab sangat tidak setuju menunjukkan data angka sebanyak 0 orang responden atau 0.00%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju mengenai pelayanan kantor samsat memiliki pengetahuan yang detail mengenai perpajakan (pajak kendaraan bermotor) dengan rata-rata item sebesar 3.93.

Terakhir adalah item ketiga yaitu kemampuan pelayanan kantor samsat baik ( $X_{4.3}$ ), diketahui sebanyak 47 orang responden atau 29.38% menyatakan sangat setuju, 74 orang responden atau 46.25% menyatakan setuju dan sebanyak 33 orang atau 20.63% menjawab biasa saja, 6 orang responden atau 3.75% menjawab tidak setuju dan untuk responden yang menjawab sangat tidak setuju menunjukkan data angka sebanyak 0 orang responden atau 0.00%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju mengenai kemampuan pelayanan kantor samsat baik dengan rata-rata item sebesar 4.01.

Berdasarkan hasil distribusi jawaban ketiga item pada variabel tanggung jawab didapatkan rata-rata total yaitu senilai 3.99 yang dikategorikan responden menyatakan setuju bahwa pengaruh tanggung jawab akan meningkatkan kepatuhan pajak.

#### 4.3.5. Distribusi Jawaban Item Variabel Kepatuhan Pajak

Distribusi frekuensi dari jawaban responden mengenai pernyataan variabel kepatuhan pajak (Y) dijelaskan pada Tabel 5.11 di bawah ini:

Tabel 5.11

Distribusi Jawaban Item Variabel Kepatuhan Pajak

Item	Skala Jawaban										Mean
	1		2		3		4		5		
	STS		TS		BS		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y <sub>1</sub>	0	0%	4	2.50%	15	9.38%	77	48.13%	64	40.00%	4.26
Y <sub>2</sub>	0	0%	6	3.75%	21	13.13%	72	45.00%	61	38.13%	4.18
Y <sub>3</sub>	0	0%	3	1.88%	19	11.88%	72	45.00%	66	41.25%	4.26
Kepatuhan Pajak (Y)											4.23

Sumber: Data primer diolah 2017

Keterangan:

- Y<sub>1</sub> : Dengan pelayanan yang sudah diberikan SAMSAT menjadikan Anda ingin mendaftarkan diri Anda menjadi sukarelawan wajib pajak.
- Y<sub>2</sub> : Dengan pelayanan yang sudah diberikan SAMSAT menjadikan Anda mengisi SPT dengan jujur dan benar.
- Y<sub>3</sub> : Menjadikan Anda segera menyerahkan berkas SPT secara lengkap.

Berdasarkan Tabel 5.11 diketahui bahwa item pertama yaitu dengan pelayanan yang sudah diberikan samsat menjadikan Anda ingin mendaftar diri Anda menjadi sukarelawan wajib pajak ( $Y_1$ ) sebanyak 64 orang responden atau 40.00% menyatakan sangat setuju, 77 orang responden atau 48.13% menjawab setuju, 15 orang responden atau 9.38% menjawab biasa saja, 4 orang responden atau 2.50% menjawab tidak setuju dan untuk responden yang menjawab sangat tidak setuju menunjukkan data angka sebanyak 0 orang responden atau 0.00%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju mengenai dengan pelayanan yang sudah diberikan samsat menjadikan Anda ingin mendaftar diri Anda menjadi sukarelawan wajib pajak dengan rata-rata item sebesar 4.26.

Item kedua yaitu dengan pelayanan yang sudah diberikan samsat menjadikan Anda mengisi SPT dengan jujur dan benar ( $Y_2$ ), diketahui sebanyak 61 orang responden atau 38.13% menyatakan sangat setuju, 72 orang responden atau 45.00% menyatakan setuju dan sebanyak 21 orang atau 13.13% menjawab biasa saja, 6 orang responden atau 3.75% menjawab tidak setuju dan untuk responden yang menjawab sangat tidak setuju menunjukkan data angka sebanyak 0 orang responden atau 0.00%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju mengenai dengan pelayanan yang sudah diberikan samsat menjadikan Anda mengisi SPT dengan jujur dan benar dengan rata-rata item sebesar 4.18.

Terakhir adalah item ketiga yaitu menjadikan Anda segera menyerahkan berkas SPT secara lengkap ( $Y_3$ ), diketahui sebanyak 66 orang responden atau 41.25% menyatakan sangat setuju, 72 orang responden atau 45.00% menyatakan setuju dan sebanyak 19 orang atau 11.88% menjawab biasa saja, 3 orang responden atau 1.88% menjawab tidak setuju dan untuk responden

yang menjawab sangat tidak setuju menunjukkan data angka sebanyak 0 orang responden atau 0.00%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju mengenai menjadikan Anda segera menyerahkan berkas SPT secara lengkap dengan rata-rata item sebesar 4.26.

Berdasarkan hasil distribusi jawaban ketiga item pada variabel kepatuhan pajak didapatkan rata-rata total yaitu senilai 4.23 yang dikategorikan responden menyatakan setuju bahwa kepatuhan pajak.

#### 4.4. Uji Asumsi Klasik

##### 4.4.1 Uji Asumsi Normalitas Residual

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi tidak diikuti maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil (Gozhali, 2011). Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smirnov*, dengan bantuan SPSS 23. Hasil uji normalitas disajikan pada Tabel 5.12.

Tabel 5.12

Hasil Uji Asumsi Normalitas Residual

Kolmogorov-Smirnov Z	Asymp. Sig. (2-tailed)
0,061	0,200

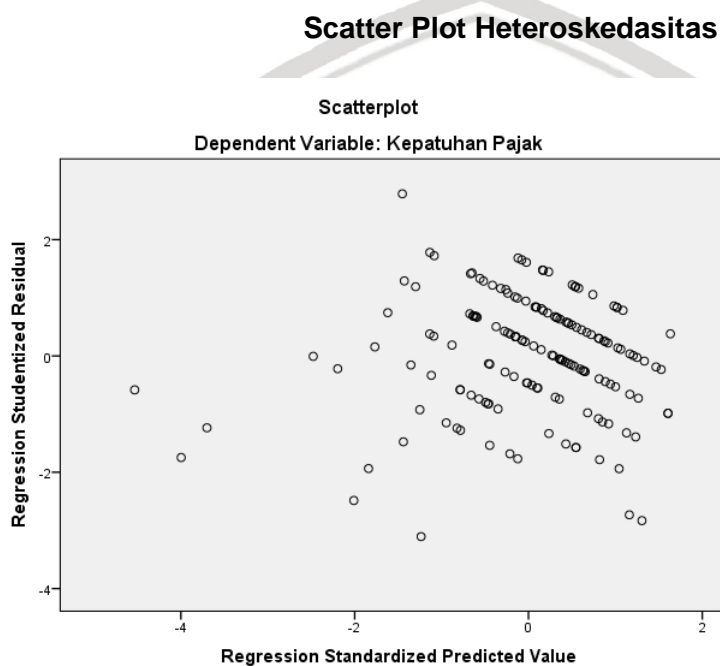
Sumber: Data primer diolah 2017

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas didapat bahwa nilai *Asymp.sig* yang diperoleh di atas  $\alpha = 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa residual menyebar normal (asumsi normalitas terpenuhi).

#### 4.4.2 Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan residual satu pengamatan yang lain (Gozhali, 2011).

Gambar 4.1



Sumber: Data primer diolah 2017

Berdasarkan gambar di atas diketahui bahwa *scatter plot* yang dihasilkan tidak membentuk sebuah pola tertentu (acak) maka dapat dikatakan semua variabel pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas atau asumsi heteroskedastisitas terpenuhi sehingga data yang digunakan layak untuk dilakukan analisis regresi berganda.

#### 4.4.3 Uji Asumsi Multikolinieritas

Uji multikolinieritas ini dilakukan untuk mengetahui bahwa tidak terjadi hubungan yang sangat kuat atau tidak terjadi hubungan linier yang sempurna atau dapat pula dikatakan bahwa antar variabel bebas tidak saling berkaitan.



Pada pengujian asumsi multikolinieritas didapat nilai dari *variable inflation factor* (VIF) dapat dilihat pada Tabel 5.13.

Tabel 5.13

Hasil Uji Asumsi Multikolinieritas

Variabel	VIF
Produktivitas	1,427
Kualitas Pelayanan	1,309
Responsivitas	1,164
Responsibilitas	1,087

Sumber: Data primer diolah 2017

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas didapat bahwa nilai VIF untuk semua variabel prediktor  $< 10$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas di antara keempat variabel prediktor tersebut (asumsi multikolinieritas terpenuhi).



#### 4.5 Analisis Regresi Berganda

Analisis terhadap regresi berganda pada penelitian ini menggunakan lima variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y). Analisis dilakukan dengan bantuan software SPSS 23. Hasil analisis berganda terdapat pada Tabel 5.15

Tabel 5.15

Hasil Analisis Regresi Berganda

Prediktor	Coefficients	SE Coefficients	t <sub>hitung</sub>	Sig.t	Keterangan
(Constant)	2,314	1,188	1,948	0,053	Tidak Signifikan
Produktivitas	0,138	0,058	2,383	0,018	Signifikan
Kualitas Pelayanan	0,284	0,067	4,258	0,000	Signifikan
Responsivitas	0,313	0,075	4,207	0,000	Signifikan
Responsibilitas	0,064	0,061	1,040	0,300	Tidak Signifikan
<i>Standard Error of Estimate</i> = 1,465					
<i>R Square</i> = 0,358					
<i>Adjusted R Square</i> = 0,342					
<i>F<sub>hitung</sub></i> = 21,649					
<i>Sig.F</i> = 0,000					

Sumber: Data Primer diolah 2017

Dari Tabel 5.15. diperoleh persamaan regresi :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

$$Y = 2,314 + 0,138 X_1 + 0,284 X_2 + 0,313 X_3 + 0,064 X_4$$

Keterangan :

- $X_1$  : Produktivitas  
 $X_2$  : Kualitas Pelayanan  
 $X_3$  : Responsivitas  
 $X_4$  : Responsibilitas  
 $Y$  : Kepatuhan Pajak

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda pada tabel di atas diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai  $F_{hitung}$  sebesar 21,649 lebih besar dari nilai  $F_{tabel(4;155)}$  sebesar 2,43 serta nilai nilai sig.  $F$  (0,000)  $< \alpha = 0,05$ . Artinya, pengaruh produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas dan responsibilitas terhadap kepatuhan pajak adalah signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas dan responsibilitas terhadap kepatuhan pajak.
2. Nilai  $t_{hitung}$  pada produktivitas ( $X_1$ ) sebesar 2,383 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,975 serta nilai sig.  $t$  (0,018)  $< \alpha = 0,05$ . Artinya, pengaruh produktivitas terhadap kepatuhan pajak adalah signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel produktivitas terhadap kepatuhan pajak. Selain itu, koefisien regresi variabel produktivitas sebesar 0,138 memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa variabel produktivitas dan kepatuhan pajak memiliki pengaruh yang searah. Artinya, apabila produktivitas baik maka akan terjadi peningkatan kepatuhan pajak kendaraan bermotor dari masyarakat di Penajam Paser Utara.

3. Nilai  $t_{hitung}$  pada kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 4,258 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,975 serta nilai nilai sig.  $t (0,000) < \alpha = 0,05$ . Artinya, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak adalah signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak. Selain itu, koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,284 memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepatuhan pajak memiliki pengaruh yang searah. Artinya, apabila kualitas pelayanan baik maka akan terjadi peningkatan kepatuhan pajak kendaraan bermotor dari masyarakat di Penajam Paser Utara.
4. Nilai  $t_{hitung}$  pada responsivitas ( $X_3$ ) sebesar 4,207 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,975 serta nilai nilai sig.  $t (0,000) < \alpha = 0,05$ . Artinya, pengaruh responsivitas terhadap kepatuhan pajak adalah signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel responsivitas terhadap kepatuhan pajak. Selain itu, koefisien regresi variabel responsivitas sebesar 0,313 memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa variabel responsivitas dan kepatuhan pajak memiliki pengaruh yang searah. Artinya, apabila responsivitas baik maka akan terjadi peningkatan kepatuhan pajak kendaraan bermotor dari masyarakat di Penajam Paser Utara.
5. Nilai  $t_{hitung}$  pada responsibilitas ( $X_4$ ) sebesar 1,040 lebih kecil dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,975 serta nilai nilai sig.  $t (0,300) > \alpha = 0,05$ . Artinya, pengaruh responsibilitas terhadap kepatuhan pajak adalah tidak signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel responsibilitas terhadap kepatuhan pajak. Selain itu, koefisien regresi variabel responsibilitas

sebesar 0,064 memiliki tanda positif yang menunjukkan bahwa variabel tanggung jawab sosial dan kepatuhan pajak memiliki pengaruh yang searah. Artinya, apabila tanggung jawab sosial baik maka akan terjadi peningkatan kepatuhan pajak kendaraan bermotor dari masyarakat di Penajam Paser Utara.

6. *Coefficients (Constant)* Kepatuhan pajak tanpa adanya pengaruh faktor lain sebesar 2,314.
7. *Coefficients (Produktivitas)* Setiap penambahan 1 satuan faktor kepribadian produktivitas maka akan menaikkan kepatuhan pajak sebesar 0,138 dengan asumsi pengaruh faktor lain dianggap konstan atau sama dengan 0. Contoh : Jika Produktivitas ( $X_1$ ) terjadi penambahan 1 satuan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 Y &= b_0 + b_1 X_1 \\
 &= 2,314 + 0,138 \times 1 \\
 &= 2,314 + 0,138 \\
 &= 2,452
 \end{aligned}$$

Maka terjadilah perubahan dari variable Y yang semula 2,314 menjadi meningkat sebesar 2,452 karena terjadi penambahan 1 satuan faktor dari produktivitas

8. *Coefficients (Kualitas Pelayanan)* Setiap penambahan 1 satuan faktor kepribadian kualitas pelayanan maka akan menaikkan kepatuhan pajak sebesar 0,284 dengan asumsi pengaruh faktor lain dianggap konstan atau sama dengan 0. Contoh : Jika Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terjadi penambahan 1 satuan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 Y &= b_0 + b_2 X_2 \\
 &= 2,314 + 0,284 \times 1 \\
 &= 2.314 + 0,284 \\
 &= 2,598
 \end{aligned}$$

Maka terjadilah perubahan dari variable Y yang semula 2,314 menjadi meningkat sebesar 2,598 karena terjadi penambahan 1 satuan faktor dari kualitas pelayanan (X2).

9. *Coefficients* (Responsivitas) Setiap penambahan 1 satuan faktor kepribadian responsivitas maka akan menaikkan kepatuhan pajak sebesar 0,313 dengan asumsi pengaruh faktor lain dianggap konstan atau sama dengan 0. Contoh : Jika Responsivitas (X3) terjadi penambahan 1 satuan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 Y &= b_0 + b_3 X_3 \\
 &= 2,314 + 0,313 \times 1 \\
 &= 2.314 + 0,313 \\
 &= 2,627
 \end{aligned}$$

Maka terjadilah perubahan dari variable Y yang semula 2,314 menjadi meningkat sebesar 2,627 karena terjadi penambahan 1 satuan faktor dari Responsivitas (X3).

10. *Coefficients* (Responsibilitas) Setiap penambahan 1 satuan faktor kepribadian responsibilitas maka akan menaikkan kepatuhan pajak sebesar 0,064 dengan asumsi pengaruh faktor lain dianggap konstan atau sama dengan 0. Contoh : Jika Responsibilitas (X4) terjadi penambahan 1 satuan sebagai berikut :



$$\begin{aligned} Y &= b_0 + b_3 X_3 \\ &= 2,314 + 0,064 \times 1 \\ &= 2,314 + 0,064 \\ &= 2,378 \end{aligned}$$

Maka terjadilah perubahan dari variable Y yang semula 2,314 menjadi meningkat sebesar 2,378 karena terjadi penambahan 1 satuan faktor dari Responsivitas ( $X_4$ ).

#### 4.7. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) atau  $R^2_{Adjusted}$  digunakan untuk pengujian kelayakan model yang didapatkan dari hasil analisis regresi berganda. Dikarenakan regresi yang digunakan adalah regresi berganda maka digunakan nilai  $R^2_{Adjusted}$  yang nilainya 0,342 yang menunjukkan proporsi hubungan faktor produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas dan responsibilitas terhadap kepatuhan pajak sebesar 34,2%. Artinya, kepatuhan pajak dipengaruhi oleh produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas dan responsibilitas sebesar 34,2% sedangkan sisanya 65,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak ada di dalam model regresi berganda.

#### 4.8. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini mengenai pengaruh kinerja birokrasi yang terdiri dari produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, dan responsibilitas terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor di Penajam Paser Utara dapat diuraikan sebagai berikut:



#### 4.8.1 Produktivitas

Menurut Dwiyanto (2010), mengatakan bahwa mengukur produktivitas dengan melihat karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya. Produktivitas merupakan salah satu nilai penting dalam peningkatan kinerja birokrasi yang menyatakan baik atau tidak sumber daya diatur dan dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang optimal.

Berdasarkan analisis deskriptif dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item pertanyaan prosedur dan syarat pelayanan sudah jelas sebanyak 69 orang atau 43.13% dengan rata-rata jawaban sebesar 4.18. Pada item pertanyaan pelayanan SAMSAT mudah dan tidak berbelit-belit, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 60 orang atau 37.50% dengan rata-rata jawaban sebesar 4.09. Pada item pertanyaan dalam memberikan pelayanan SAMSAT memberikan ketepatan waktu yang sesuai, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 66 orang atau 41.25% dengan rata-rata jawaban sebesar 3.98. Pada item pertanyaan sarana yang diberikan SAMSAT memadai, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 60 orang atau 37.50% dengan rata-rata jawaban sebesar 4.03. Sedangkan rata-rata keseluruhan jawaban item pada variabel produktivitas sebesar 4.07. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat wajib pajak menilai bahwa produktivitas di SAMSAT Penajam Paser Utara sangat baik dilihat dari ketepatan waktu melayani masyarakat wajib pajak, efektif dan efisiensi waktu dalam melayani masyarakat wajib pajak dan membuktikan bahwa masyarakat melihat karyawan SAMSAT Penajam Paser Utara memiliki unsur

individu yang ingin selalu berusaha dalam memberikan pelayanan yang baik, tepat waktu, tidak berbelit-belit, untuk menciptakan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat wajib pajak.

Beberapa hal ini yang menjadikan hasil signifikan produktivitas terhadap kepatuhan wajib pajak yang memberikan kenyamanan waktu pelayanan terhadap masyarakat wajib pajak. Namun hasil ini berbeda dengan hasil penelitian dari Amelia (2014) yang menyatakan bahwa produktivitas tidak berpengaruh besar terhadap kepatuhan pajak, berbeda dengan hasil penelitian saat ini yang menyatakan bahwa produktivitas memiliki pengaruh cukup besar dalam mempengaruhi keputusan masyarakat dalam membayar pajak, perbedaan ini dapat terjadi dikarenakan perbedaan tempat penelitian dan persyaratan di masing-masing daerah tentang tata cara pembayaran maupun prosedur pembayaran pajak itu sendiri serta penyediaan fasilitas pelayanan pada tempat penelitian masing-masing.

#### **4.8.2 Kualitas Pelayanan**

Menurut Albrecht dan Zemke (Dwiyanto, 2005) bahwa Kualitas Pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Masyarakatlah yang menikmati dan diberi pelayanan sehingga masyarakatlah yang pantas menilai kualitas dari instansi terkait.

Berdasarkan analisis deskriptif dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item pertanyaan pelayanan yang diberikan SAMSAT menyeluruh dan tuntas (tidak memandang ras, suku, agama, sosial sebanyak 77 orang atau 48.13% dengan rata-rata jawaban

sebesar 4.03. Pada item pertanyaan kemampuan komunikasi pegawai yang baik, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 78 orang atau 48.75% dengan rata-rata jawaban sebesar 3.98. Pada item pertanyaan pelayanan yang diberikan ramah dan sopan, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 66 orang atau 41.25% dengan rata-rata jawaban sebesar 3.95. Sedangkan rata-rata jawaban item-item pada variabel kualitas pelayanan sebesar 3.99. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan adalah hal yang paling penting bagi masyarakat wajib pajak karena dengan kualitas pelayanan yang baik masyarakat wajib pajak merasa nyaman untuk selalu membayar pajak dalam hal ini pajak kendaraan bermotor. hal ini dapat meningkatkan ketertarikan masyarakat wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu.

Melihat kepada hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bagi masyarakat wajib pajak, maka kualitas pelayanan memiliki peran penting pada masyarakat wajib pajak untuk menimbulkan daya tarik masyarakat untuk selalu membayar pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian dari Ladamiu (2014) dengan hasil penelitian mengatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh besar terhadap kepatuhan pajak masyarakat wajib pajak untuk membayar pajak yang dimiliki tiap individunya.

#### 4.8.3 Responsivitas

Menurut Dilulio (Dwiyanto,2005) Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Berdasarkan analisis deskriptif dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item pertanyaan pegawai yang sigap dalam memberikan pelayanan sebanyak 71 orang atau 44.38% dengan rata-rata jawaban sebesar 4.25. Pada item pertanyaan pegawai memiliki daya tanggap yang baik dalam memahami kesulitan Anda dalam membayar pajak, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 90 orang atau 56.25% dengan rata-rata jawaban sebesar 4.20. Pada item pertanyaan kecepatan SAMSAT memberikan informasi terhadap keluhan pajak kendaraan bermotor baik, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 87 orang atau 54.38% dengan rata-rata jawaban sebesar 3.95. Sedangkan rata-rata jawaban item-item pada variabel responsivitas sebesar 4.22. Hal ini membuktikan bahwa responsivitas memiliki peran penting dalam menarik minat masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu, mengacu kepada hasil

penelitian ini yang menunjukkan bahwa responsivitas berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil ini berbeda dengan hasil penelitian dari Amelia (2014) yang menyatakan bahwa responsivitas memiliki hasil negative dan tidak memiliki pengaruh signifikan. Namun secara logika, semakin baik responsivitas seharusnya akan berdampak baik bagi kepatuhan pajak tetapi hasil penelitiannya mengatakan sebaliknya. Hal ini dapat terjadi karena persepsi negatif yang dimiliki oleh wajib pajak terhadap kantor pajak yang masih memiliki pandangan bahwa pajak merupakan beban yang terpaksa dibayarkan dan tidak memiliki manfaat bagi wajib pajak. Perbedaan persepsi wajib pajak terhadap kepatuhan pajak sangat wajar terjadi mengingat perbedaan tempat, kantor, dan responden penelitian. Karena secara garis besar responsivitas merupakan salah satu pertimbangan bagi masyarakat wajib pajak untuk membayar pajak dan memiliki peran besar terhadap keluhan atau kritikan masyarakat terhadap kinerja pelayanan maupun infrastruktur pelayanan. Masyarakat akan menilai dan melihat di tiap tahunnya kemajuan sarana dan prasarana pelayanan meningkat ataupun tidak dan dari sini masyarakat dapat menilai responsivitas karyawan SAMSAT dalam hal menanggapi semua keluhan masyarakat wajib pajak di respon dengan baik atau tidak. Sebagai salah satu contoh masyarakat mengeluhkan keadaan ruang tunggu yang tidak memiliki udara yang baik sehingga banyak masyarakat yang mengeluhkan keadaan sirkulasi udara di ruang tunggu SAMSAT ditahun 2016 dan ditahun berikutnya SAMSAT memperbesar atau merenovasi ruang tunggu menjadi lebih besar dari sebelumnya dan menambahkan alat pendingin udara sehingga masyarakat wajib pajak yang berada di ruang tunggu merasa



nyaman. Hal ini dapat menjadi pertimbangan masyarakat dalam menilai responsivitas dari pegawai SAMSAT tersebut.

Hasil ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Albari (2009) yang menjelaskan bahwa responsivitas yang ditampilkan aparatur pemerintah dalam pemberian pelayanan dapat menciptakan kepatuhan wajib pajak tetapi bersifat tidak langsung karena kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi variable kepuasan yang artinya kepatuhan wajib pajak dapat tercapai apabila wajib pajak telah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan. Namun hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusumawardani (2015) yang menyatakan bahwa responsivitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak, tetapi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pajak, perbedaan ini dapat terjadi dikarenakan perbedaan individu responden di tiap wilayah penelitian mengenai rasa kepuasan tiap individunya .

#### **4.8.4 Responsibilitas**

Menurut Dwiyanto (2005), Responsibilitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengatur sejauh mana pemberian pelayanan telah berjalan sesuai dengan aturan-aturan yang diberlakukan atau prosedur yang telah di atur. Responsibilitas mengukur tingkat partisipasi pemberi layanan melaksanakan tugasnya. Responsibilitas adalah ukuran yang menunjukan sejauh mana proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau peraturan-peraturan yang telah ditetapkan. Maka responsibilitas dapat menjadi tolak ukur bagi masyarakat sejauh mana kinerja di setiap karyawan menghadapi masyarakat wajib pajak yang ingin membayar pajak kendaraan bermotor.



Berdasarkan analisis deskriptif dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item Kantor SAMSAT memiliki tanggung jawab yang baik dalam memahami kesulitan Anda sebanyak 73 orang atau 45.63% dengan rata-rata jawaban sebesar 4.04. Pada item pertanyaan pelayanan kantor SAMSAT memiliki pengetahuan yang detail mengenai perpajakan (pajak kendaraan bermotor), sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 77 orang atau 48.13% dengan rata-rata jawaban sebesar 3.93. Pada item pertanyaan kemampuan pelayanan kantor SAMSAT baik, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 74 orang atau 46.25% dengan rata-rata jawaban sebesar 4.01. Sedangkan rata-rata jawaban item-item pada variabel responsibilitas sebesar 3.99. Hal ini membuktikan bahwa responsibilitas pelayanan SAMSAT Penajam Paser Utara sangat baik namun Responsibilitas pelayanan SAMSAT Penajam Paser Utara tidak berpengaruh besar bagi masyarakat wajib pajak untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor.

Hasil ini berbeda dengan hasil penelitian dari Amelia (2014) yang menyatakan bahwa responsibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, namun hasil ini ialah hasil temuan baru yang membuktikan secara langsung adanya pengaruh responsibilitas terhadap kepatuhan pajak. Perbedaan ini dapat terjadi karena perbedaan persepsi wajib pajak tentang responsibilitas dan pemahaman pengetahuan pajak yang diberikan sehingga kurangnya ketertarikan membayar pajak. Meskipun nilai variable responsibilitas kuat namun bukan menjadi alasan masyarakat wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor, hal ini menyimpulkan bahwa variable lain memiliki peran besar dalam pengaruh masyarakat wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

## BAB V

### KESIMPULAN dan SARAN

#### 5.1. KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan guna mengetahui pengaruh kinerja birokrasi terhadap kepatuhan pajak masyarakat wajib pajak di SAMSAT Penajam Paser Utara. Dalam Penelitian ini variable bebas yang digunakan adalah Produktivitas (X1), Kualitas pelayanan(X2), Responsivitas(X3), dan Responsibilitas(X4), sedangkan variable terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Pajak(Y).

Berikut ini merupakan hasil penelitian yang telah dilaksanakan :

1. Dengan nilai sig. t (0,018) <  $\alpha$  = 0,05. Artinya, pengaruh produktivitas terhadap kepatuhan pajak adalah signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel produktivitas terhadap kepatuhan pajak. Maka dapat dikatakan produktivitas berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Yang artinya produktivitas mempengaruhi masyarakat wajib pajak di Penajam Paser Utara untuk membayar pajak dalam hal ini pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Penajam Paser Utara.
2. Dengan nilai sig. t (0,000) <  $\alpha$  = 0,05. Artinya, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak adalah signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak. Maka dapat dikatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Yang artinya kualitas pelayanan mempengaruhi masyarakat wajib pajak di Penajam Paser Utara untuk membayar pajak dalam hal ini pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Penajam Paser Utara.
3. Dengan nilai sig. t (0,000) <  $\alpha$  = 0,05. Artinya, pengaruh responsivitas terhadap kepatuhan pajak adalah signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel responsivitas terhadap

kepatuhan pajak. Maka dapat dikatakan responsivitas yang paling berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Yang artinya responsivitas memiliki peran besar dalam mempengaruhi masyarakat wajib pajak di Penajam Paser Utara untuk membayar pajak dalam hal ini pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Penajam Paser Utara.

4. Dengan nilai sig.  $t(0,300) > \alpha = 0,05$ . Artinya, pengaruh tanggung jawab terhadap kepatuhan pajak adalah tidak signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel tanggung jawab terhadap kepatuhan pajak. Maka dapat dikatakan tanggung jawab tidak berpengaruh besar terhadap kepatuhan pajak. Yang artinya tanggung jawab tidak memiliki peran besar dalam mempengaruhi masyarakat wajib pajak di Penajam Paser Utara untuk membayar pajak dalam hal ini pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Penajam Paser Utara.



## 5.2. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang di tarik dari analisis data di atas secara keseluruhan sudah sangat baik, penulis mencoba memberikan sedikit saran agar SAMSAT Penajam Paser Utara dapat meningkatkan kinerjanya menjadi lebih baik lagi, yaitu :

1. Penting bagi SAMSAT Penajam Paser Utara untuk mempertahankan atau meningkatkan produktifitas kinerjanya agar lebih meyakinkan masyarakat wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor
2. Menjaga atau memperbaharui sarana dan prasarana yang ada dilapangan agar memberikan kenyamanan dan memudahkan masyarakat wajib pajak yang ingin membayarkan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Penajam Paser Utara.
3. Meskipun dinilai dengan sangat baik diharapkan SAMSAT Penajam Paser Utara tetap dapat meningkatkan responsivitas terhadap keluhan-keluhan masyarakat atas pelayanan ataupun sarana dan prasarana yang di sediakan oleh SAMSAT Penajam Paser Utara karena dengan meningkatnya responsivitas SAMSAT Penajam Paser Utara masyarakat wajib pajak akan merasa bahwa setiap keluhannya di tanggapi dengan baik sehingga terjadi kemajuan atau perbaikan dari SAMSAT Penajam Paser Utara sendiri.
4. Dikarenakan responsibilitas sulit dijangkau atau dinilai oleh masyarakat diharapkan SAMSAT Penajam Paser Utara tetap wajib menjaga kejujuran dan profesionalisme pelayanan terhadap masyarakat wajib pajak. Melayani masyarakat wajib pajak dengan sesuai prosedur dan peraturan yang ada maka masyarakat wajib pajak merasa dihargai dan nyaman untuk membayarkan pajak kendaraan motornya di SAMSAT Penajam Paser Utara.
5. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini

dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.





## DAFTAR PUSTAKA.

- Adriani, PJA dalam Santoso Brotoihardjo. 1991. Pengantar Ilmu Hukum Pajak. PT. Eresco. Bandung.
- Albari. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak, *Jurnal Siasat Bisnis* 13(1):1-13
- Amalia, Resi . 2014. Analisis Kinerja Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Skripsi . Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah . Sumatera Utara.
- Arikunto, Suharsimi. (1997). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bailey, Kenneth D. 1994. Methods of Social Research, The Free Press, New York.
- Brotodiharjo, R, Santoso, 1991. Pengantar Ilmu Hukum Pajak, Edisi Pertama, Buku Pertama, Cetakan Pertama, PT. Eresco, Bandung.
- Churchill, Gilbert A. 2005. "Dasar-Dasar Riset Pemasaran", Edisi 4, Jilid I, Alih Bahasa Oleh Andriani, Dkk, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2005. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia : Penerbit PSKK-UGM, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2010, Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. UGM Press, Yogyakarta.
- Fadillah et.al. 2013. Analisis Pengaruh Faktor Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Rekayasa dan Sistem Industri*



- Fardhani, H. 2010. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Badan Pelayanan perijinan Terpadu Kota Semarang. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Fahmi, L dan F. Misra. 2012. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang. *Simposium Nasional Akuntansi XV Banjarmasin*. 20-23 September: 1-39.
- Ghozali, imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS (edisi kelima). Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Gunadi. 2012. Pajak Internasional. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Hair J.F. et.al. 1995. "Multivariate Data Analysis With Reading". Fourth Edition Prentice Hall. New Jersey.
- Hardiningsih, P dan N. Yulianawati. 2011. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan*
- Kadek Putri Handayani, Ni Luh Supadmi. 2013. Pengaruh Efektivitas e-SPT Masa PPN Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Denpasar Barat.
- Kurniati, Y. I. 2012. Analisis Kinerja Pelayanan Publik Aparatur Pemerintah pada Kantor Camat Labuhan Badas Kecamatan Labuhan Badas Kabupaten Sumbawa Provinsi Nusa Tenggara Barat. *Tesis*. Program Studi Magister Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Jakarta.
- Kurnia Rahayu, Siti. 2010. PERPAJAKAN INDONESIA: Konsep dan Aspek Formal, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Kusumawardani, Kadek.W. 2015. Pengaruh Responsivitas Petugas Pajak Terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Malang.

- Ladamiu, Apriyani. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kewajiban Pajak Kendaraan Bermotor. Skripsi Sarjana Fakultas ekonomi Universitas Negri Gorontalo. Gorontalo.
- Mardiasmo.2009. Perpajakan. Edisi Revisi 2009. Yogyakarta
- Moenir, 2006,Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara
- Nawawi, Hadari (1985). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Ndraha, Taliziduhu, 2003, Budaya Organisasi, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Neuman, W. L. (2003). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approach*. Boston: Allyn Bacon.
- Ni Luh supadmi,2006.Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kualitas Pelayanan. Universitas Udayana. Bali.
- Parmenter, D., 2010, Key Performance Indicators, PT. Elex Media Komputindo,Jakarta.
- Resmi, Siti, 2006. Perpajakan Teori dan Kasus, Edisi 2, Salemba Empat. Jakarta
- Riduwan dan Sunarto. (2011). Pengantar Statistik: Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis.Bandung: Alfabeta.
- Rusydi, M. K dan Fathoni. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat
- Setiawati, E. 2003. Analisis Kinerja KAPERMAS Kota Pengalongan. *Tesis*. Program Studi Magister Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- Simanjuntak, Timbul Hamonangan dan Imam Mukhlis. 2012. Dimensi Ekonomi Perpajakan dalam Pembangunan Ekonomi. Depok: Raih Asa Sukses
- Soehartono, Irawan.2000.Metode Penelitian Social.Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Soemitro,Rochmat.2013.Dasar-Dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan  
1944,Jakarta: PT.Eresco Bandung.

Soemitro,Rochmat.1990.Dasar-dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan.  
Eresco, Bandung.

Sommerfeld,Ray M., Hershel M. Anderson and Horace R. Brock, An Introduction  
to Taxation, New york : Harcourt Brace Jovanovich Inc,1981.

Sony Devano, dan Siti Kurni Rahayu, 2006, Perpajakan: Konsep,Teori,dan Isu,  
Satu,Jakarta.

Subana, M dan Sudrajat, 2005, Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah, Bandung :  
Pustaka Setia

Sugianto, Pajak dan Retribusi Daerah (Pengelolaan Pemerintah Daerah Dalam  
Aspek Keuangan, Pajak dan Retribusi Daerah).Jakarta : PT Gramedia  
Widiasarana, 2008.

Sugiyarti, S. R. 2011. Penilaian Kinerja dalam Upaya Peningkatan Pelayanan  
Publik. *Jurnal Transformasi* 14(21): 8-13.

Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta,  
Bandung.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.

Sumyar,2004. Dasar-dasar Hukum Pajak dan Perpajakan,Yogyakarta:  
Universitas Atma Jaya. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu.  
*Jurnal Akuntansi Manajemen*: 990-999.

Umar, H. (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT Gramedia  
Pustaka Utama dan Jakarta Business Reasearch Center. Jakarta.

Waluyo, 2007, Perpajakan Indonesia, Salemba Empat, Jakarta

Weber, Max. 1946. *Bureaucracy*, dalam Shafritz, Jay M dan J. Steven Ott. 1987. Classics of Organization Theory, Brooks/Cole Publishing Company Pacific Grove, California.

Widyaningsih, Aristanti. 2011. Hukum Pajak dan Perpajakan. Bandung: Alfabeta.

Pemerintah Republik Indonesia, (2000), Undang-undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2000 tentang Perubahan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak dan Retribusi Daerah, Jakarta.

Peraturan Mendagri No 02 tahun 2006 mengenai Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Th 2006.

Peraturan Pemerintah (PP) No 65 Th 2001 mengenai Pajak Daerah.

Undang-Undang (UU) no.6 Tahun 1983 yang telah beberapa kali diubah terakhir dengan UU no.28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan.

Undang-Undang Dasar (UUD) nomor 28 tahun 2009 tentang Peraturan Gubernur yang mengatur mengenai Pajak Kendaraan Bermotor sebagai sebuah aturan pelaksanaan Perda Mengenai Pajak Kendaraan Bermotor pada tiap provinsi yang dimaksud

Surat Keputusan Bersama (SKB) Tiga Menteri yaitu Menhukam, Menkeu & Mendagri No. INS/02/II/1993, No. 01/IMK.01/1993, No.2A Tahun 1993. Tentang Penyempurnaan Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT).

[www.djpk.depkeu.go.id](http://www.djpk.depkeu.go.id). Yang di akses pada tanggal 3 Desember 2016.

[www.bpsppu.co.id](http://www.bpsppu.co.id) Yang di akses pada tanggal 4 agustus 2017.

